جامعة مؤته
عمادة الدراسات العليا

العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالاقراض في الأردن.

حسام مبارك الذنيبات

رسالة
مقدمة إلى
عمادة الدراسات العليا
استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة
الماجستير في الإدارة العامة قسم الإدارة العامة

جامعة مؤتة ، ٢٠٠٣

الإهداء

إلى من التمس رضاء الله من رضاهما إلى رمز العطاء الذي لا ينضب والدي ووالدتي الحنونين ، إلى اخوتي وأخواتي، إلى صاحب القلب الكبير أخي العزيز أسامة ، إلى من غمرتني بمحبتها و شاركتني عناء المشوار زوجتي الغالية، إلى أملي في هذه الحياة ابنتي الحبيبة براءة

إليهم جميعا اهدي هذا العمل

حسام مبارك الذنيبات

شكر وتقدير

بعد أن حباني الله بفضله وأتممت هذه الدراسة لا يسعني إلا أن أتوجه بالشكر الجزيل والعرفان والتقدير إلى أستاذي الفاضل الدكتور علي محمد العضايلة الذي لم يدخر جهداً في مساعدتي وتقديم النصح والإرشاد ، وبذل الجهد والوقت أثناء إشرافه على هذه الدراسة .

كما وأتقدم بالشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة الدكتور نضال الحوامدة والدكتور صلاح الدين الهيتي والدكتور محمود العمري على ما قدموه من توجيهات وملاحظات علمية مما جعل هذه الدراسة اكثر فائدة واجل نفعاً .

حسام مبارك الذنيبات

جدول المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

الفصل الرابع

عرض النتائج

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

فهرس الجداول

فهرس الملاحق

فهرس الأشكال

الملخص

العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض في الأردن

حسام مبارك محمود الذنيبات

جامعة مؤته، 2003

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة و أداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية وهي(مؤسسة الإقراض الزراعي، بنك تنمية القرى، صندوق التنمية والتشغيل، مؤسسة إدارة تنمية أموال الأيتام، بنك الإنماء الصناعي) كذلك بيان مستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من وجهة نظر المبحوثين ، كما هدفت إلى التعرف على مستوى أداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية، وأهمية أبعاد نظام المعلومات الإدارية من وجهة نظر المبحوثين.

ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم استبانه ووضع مجموعة من الفرضيات وأسئلة الدراسة وتم توزيع الاستبانة على عينه مكونه من (518) موظف في جميع المستويات الإدارية استجاب منهم (436) موظف بنسبة (84%) من عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

1- أن مستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في المؤسسات المالية المبحوثة مرتفع وبمتوسط حسابي (3.90).
2- تصورات المبحوثين لأهمية أبعاد نظام المعلومات الإدارية المحوسبة كانت مرتفعة، حيث بلغت(3.90) وشملت الأبعاد التالية (حداثة الأجهزة، كفاءة العاملين في النظام ، ملائمة البرمجيات المستخدمة، الكفاءة الاقتصادية وملائمة المعلومات المتوفرة).

3- تصورات المبحوثين لأدائهم في المؤسسات المبحوثة كان متوسطا بمتوسط حسابي (3.26).

4- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض بقوة ارتباط بلغت (0.43).

وقد اشتملت الدراسة على عدد من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بأنظمة المعلومات الإدارية لأهميتها في التأثير على أداء العاملين وإعداد برامج تدريبية للموظفين حول نظم المعلومات الإدارية المحوسبة لأثرها على أدائهم الوظيفي.

ABSTRACT

The relation ship between the management information system and workers performance in the government financial departments specialized in borrowing in Jordan .

Hussam mobark AL-thonybat

Mu'tah University, 2003

This study aims at identify the relationship between the management information system and the performance of the employees of governmental financial departments in Jordan, which include (Agricultural credit corporation, Development and Employment fund, Industrial development Bank, cities and villages development Bank ,Orphans Fund Development Foundation) and introducing the level of performance of the employees in these departments, and finally recognizing the benefits or advantages of (MIS) from employees perspectives.

To achieve the above goals, a questionnaires was designed, some major assumptions were developed and deeply verified , the questioners was delivered by hand to the study sample total of (518) employees in all level of management, The total of (436)questionnaires were collected, forming response rate of (84%)of the sample study.

The result of the study were as follows:-

1- the level of employees perception toward a advantages of (MIS)was high, by mean of (3.90).
2-the level of the employees perception toward the dimensions of (MIS)was high, by mean of (3.90) for the modern technology, personal qualification suitably of programs, economic efficiency and the characteristic of information.
3- the level of performance of the employees was medium, by mean of (3.26).
4- there was significant statistical relationship between the(MIS) and the level of performance among the employees.

The study recommended that the financial organization should stress the (MIS) for its positive impact on the computerized-MIS should be implemented well in such organizations.

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

المقدمة:

تعد المعلومات مورداً رئيسيا من موارد المنظمة اكثر من أي وقت مضى ذلك أنها تشكل المادة الأولية لاتخاذ القرارات التي يحتاجها الإداري في أي مستوى كان في المنظمة. ومع التطورات المستمرة والسريعة في مجالات العمل المختلفة، وما أفرزته التحديات العالمية الجديدة، خاصة مع انتشار مفاهيم الخصخصة و العولمة والانفتاح نحو الأسواق العالمية، كل ذلك عزز من أهمية المعلومات التي أصبحت موردا استراتيجيا يزيد من كفاءة أداء المنظمة الإدارية، سواء في القطاع الخاص أو العام على السواء.

وعلى الرغم من ضرورة توافر المعلومات لأية منظمة ، إلا أن ذلك ليس كافيا لحل المشكلات التي قد تواجهها، فالمعلومات يجب أن توضع في نظام يسهل عملية الحصول عليها في الوقت الملائم والقدر المناسب.

وقد جاءت نظم المعلومات الإدارية كواحدة من النظم القادرة على جمع ومعالجة وتصنيف، وحفظ البيانات، والمعلومات التي يحتاجها متخذي القرارات للقيام بكافة الوظائف الإدارية، من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وعلى كافة مجالات العمل في المنظمة.

كما أن استعمال نظم المعلومات الإدارية لا يعتمد على وجود أو استخدام الحاسب الإلكتروني فقط، ولكن تطوير الحاسبات قليلة الثمن عمل على وضع أنظمة المعلومات في متناول المؤسسات الكبيرة والصغيرة، مما يشجعها على استخدامها بشكل طبيعي في مختلف الأعمال التي يمكن أن تستفيد من وجودها في المؤسسة.

فالمعلومات ثروة، وتكمن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرارات فقط، بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضا في عمليات إدارية أخرى كوضع الخطط، ورسم السياسات، والرقابة، والأداء، ولكن استخدام المعلومات ونظمها في الأداء اكثر هذه الاستخدامات جاذبية وأهمية.

حيث ينظر للأداء على أنه من العمليات الإدارية الأساسية، ومن المواضيع الحساسة التي لابد منها عند التفكير، والتخطيط لعمليات التطوير في أي مؤسسة، فمن خلالها تتمكن الإدارة العليا من تصميم و إعداد برامج تطويرية تتناسب مع ظروف المؤسسة، واحتياجاتها، وقدراتها الفعلية، وبدون إجراء تقييم لأوضاعها سيكون من الصعب على المؤسسة إعداد خطط وبرامج مناسبة.

وأداء العاملين يعتبر عصب التطوير الإداري حيث يتم من خلالها متابعة أداء الموظف، وتحسين قدراته الوظيفية، وهذه العملية لها تأثيرات في سلوك الأفراد وجماعات العمل لجعل نتائج الأداء متماشية وأهداف المنظمة، وتعطي العامل القدرة على إنجاز المهام والواجبات الموكولة إليه وتطوير قدراته على تحمل مسؤوليات إضافية تحقق له درجة عالية من الرضا الوظيفي، وتعطيه القدرة على التكييف مع بيئة العمل، وبذلك يمكن استكشاف العناصر المترتبة على الأداء البشري من حيث الكفاءة والإنتاجية الأمر الذي ينعكس أثره على الفعالية الكلية للمنظمة.

مشكلة الدراسة:

[1] أدى الاعتراف بأهمية الدور الذي يلعبه أداء العاملين في نجاح المنظمات، إلى قيام الباحثين والأكاديميين بدراسة وتحليل العوامل المؤثرة على أداء العاملين. وحيث أن نظم المعلومات الإدارية تعتبر أحد العوامل المؤثرة على أداء العاملين، وحيث انه لا يوجد اهتمام في اثر هذه النظم على أداء العاملين ؛ لذا فان مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة على السؤال الأتي:

ما هي العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض في الأردن؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة كونها تبحث العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة و تأثيرها على أداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية، مما يساعد المعنيين في هذه المنظمات على تبني سياسات واضحة وملائمة واتخاذ قرارات مناسبة فيما يتعلق بزيادة فعالية الأداء من خلال تبني نظام معلومات كفؤ.

وتشكل الأهمية الكبيرة والمتزايدة لموضوع أداء العاملين أساسا لأهمية هذه الدراسة، كما أن عملية تقييم الأداء ضرورية لمراقبة وتوجيه العاملين نحو تحقيق الأهداف، وتطوير قدراتهم وتحسين أدائهم في الحاضر والمستقبل. وباعتبار أن تقييم الأداء هو نظام فانه كان لابد من توفر نظام متكامل للمعلومات الدقيقة والموثوق بها حتى تعتبر مدخلات لعملية التقييم.

وقد اختيرت المؤسسات المالية بالنظر إلى دورها المهم في الاقتصاد الوطني، ونظرا لطبيعة الأنشطة التي تمارسها هذه المؤسسات من حيث الكم الهائل الذي تتدفق به البيانات والمعلومات وسرعتها وطبيعة تغييرها، والدور المهم الذي تلعبه هذه المؤسسات في تنمية المجتمعات المحلية وتوفير فرص العمل والحد من الفقر والبطالة من خلال القروض التي تقدمها سواء للهيئات المحلية أو للأفراد.

كما أن هذه الدراسة تعتبر من أوائل الدراسات التي تتناول اثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية في الأردن.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

1- تحديد طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة و أداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية في الأردن.
2- التعرف على مستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين أداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية.
3- التعرف على مستوى أداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض في الأردن.

4- تقديم توصيات واقتراحات تساعد في تحسين أداء العاملين من خلال تعزيـز دور نظم المعلوماتِ الإدارية في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض في الأردن.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يهدف هذا الفصل إلى مناقشة وتحليل مفهوم نظم المعلومات الإدارية، ومفهوم تقييم أداء العاملين بغرض وضع الأساس النظري للدراسة الميدانية، ولتحقيق هذا الغرض تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، حيث يركز المبحث الأول على مفهوم نظام المعلومات وأهميته وتعريفه، وأنواع نظم المعلومات ومكوناتها وأهدافها، المبحث الثاني يناقش ويحلل أداء العاملين، لغرض استكمال الأساس النظري للدراسة الميدانية حيث تم إيراد بعض التعريفات الأساسية لمفهوم الأداء وأهميته والعوامل المؤثرة في الأداء.

نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.

مفهوم النظام:

تأتى أهمية دراسة النظام كمتطلب أساسي لفهم نظام المعلومات الإدارية، حيث أن بناء وتصميم نظم المعلومات الإدارية تعتمد بشكل مباشر على كافة العناصر والمكونات التي يحتويها النظام في تركيبه، كما أن كلمة نظام تستعمل بشكل واسع وفي صور متعددة، فهناك الأنظمة السياسية والأنظمة الاجتماعية والأنظمة الاقتصادية والأنظمة الإدارية وغيرها.

إن مفهوم النظام مستمد أساسا من النظرية العامة للنظم (system theory)، تلك النظرية التي تقوم على فكرة تقسيم النظام إلى الأجزاء (العناصر) المكونة له بهدف دراستها بشكل متكامل، يأخذ بعين الاعتبار العلاقات المتبادلة بين هذه الأجزاء ، كما تؤكد هذه النظرية على أن طبيعة وخصائص النظام ككل تختلف عن طبيعة وخصائص الأجزاء المكونة له، وهذا يعني أن اجتماع هذه الأجزاء معا في إطار النظام يضيف خصائص جديدة للنظام لا تتوفر هذه الخصائص فيما إذا أخذ كل منها بشكل منفرد. كما تؤكد كذلك على أن أي تغير في أي جزء من أجزاء النظام سيحدث تغيرا في الأجزاء الأخرى المرتبطة به ضمن النظام كما سيؤثر في النظام ككل (برهان، 1997).

ويعود مصطلح النظـــام (System) للأصل اليوناني للكلمـــة وهـــي(Systema) وتعني الكل المركب من عدد من الأجزاء (شاهين، 1994).

كما تم تعريفه بأنه "كل مركب يتكون من اثنين أو اكثر من الأجزاء أو العنـاصر أو النظم الفرعية تتفاعل فيما بينها لتحقيق هدف معين" (حيدر، 2002: 66).

ويمكن تعريف النظام على انه"مجموعة عناصر مترابطة مع بعضـــها البعــض من اجل تحقيق هدف ما عن طريق قبول المدخلات وإنتاج المخرجات مـــن خــلال إجراء تحويلي منظم" (O'Brien , 1996 : 14).

ومن هنا يمكن أن تعرف الدراسة النظام بأنه: "كيان مركب يتكون من مجموعـة من العناصر التي تتفاعل فيما بينها وبين البيئة المحيطة لتحقيق هدف محدد".

وهناك عدد من الخصائص لابد من توفرها في النظام. هذه الخصائص هي :

1. أن النظام يتكون من مجموعة من العناصر التي تشكل بمجموعها النظام الكلي المتكامل .
2. لا بد من وجود ترابط وتنسيق بين العناصر المكونة للنظام .
3. أن يسعى النظام لتحقيق غرض عام أو هدف مشترك .

ويصنف النظـام إلى صنفيـن، هما:

النظـــام المفتوح(Open System): وهو النظام الذي يتفاعل مع البيئة وتكون له علاقات متبادلة معيا بحيث يستقبل منها المدخلات ويزودها بالمخرجات.

النظام المغلق(Closed System):وهـــو النظـــام الـــذي لا يتفـــاعل مـــع البيئـــة (O'Brien , 1996)

المعلومات:

تعتبر المعلومات عنصرا مهما في حياتنا المعاصرة، فقد أصبحت موردا هامـــا تعتمد عليه المنظمات كوسيلة لترشيد ممارسة الإدارة في مجالات وظائفها كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتعامل مع البيئات المختلفة، فلكي تتمكن المنظمة مـــن العمل وبالتالي الاستمرار والبقاء في ظل ظروف بيئية تتصـــف بـــالتغير المســتمر والسريع. ولمواكبة هذا التغير أصبح من الضروري لأي منظمة أن تتوفر لديها نظم يمكن من خلالها توفير ما تحتاج إليـــه عمليـــات صنـــع القـــرار مـــن معلومـــات،

فالمعلومات تشكل المصدر الحيوي الذي يمكن المنظمة من القيام بوظائفها المختلفة بكفاءة وفاعلية، فالمنظمة بحاجة إلى المعلومات ،حتى تتمكن من ربط أجزائها المختلفة لتحقيق أهدافها كما تقوم بجمع وتحليل وتركيب وتفسير المعلومات التي تحصل عليها من البيئة حتى تتمكن من الاختيار بين بدائل القرار، واتخاذ القرارات (الدهان، 1992).

و تعتبر المعلومات العنصر الأساسي في تحديد كفاءة الإدارة وفاعليتها، وتدخل المعلومات كقاسم مشترك في أداء المهام، والوظائف الأساسية للإدارة. وفي جميع الأحوال تظهر أهمية، وضرورة توفير المعلومات التي تتفق مع احتياجات ومتطلبات المديرين من حيث الكمية المناسبة، والجودة العالية، والتوقيت المناسب مما يؤدي إلى رفع كفاءة أداء العملية الإدارية.(خشبة ،1992).

ومن المهم في هذا السياق التفريق بين البيانات والمعلومات حتى يتسنى لنا فهم مصطلح المعلومات بدقة، حيث أنه يستخدم عادة لفظ بيانات، ومعلومات للدلالة على الشيء نفسه، بينما في الواقع أن كلا المفهومين مختلفان، حيث أن البيانات عبارة عن " حقائق خام غير منظمة، قد تكون في شكل أرقام، أو كلمات، أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك من يستقبلها"(البكري وسلطان، 2001 : 97).

أما المعلومات فتعرف على أنها" تعبر عن حقيقة أو ملاحظة، أو إدراك، أو أي شيء محسوس، أو غير محسوس يستخدم في تقليل عدم التأكد بالنسبة لحالة أو حدث معين، ويضيف إلى معرفة الفرد، أو الجماعة" (Lucas ,1990:8).

وتعرف المعلومات كذلك بأنها: "العلم الذي يبحث في ماهية المعلومات، وسلوكها، والقوة التي تحكم تدفق المعلومات، والوسائل التي تعالج المعلومات من أجل الولوج إليها، واستخدامها الاستخدام الأمثل، وقد استمد هذا العلم أصوله من علوم أخرى، مثل الاتصالات، والحاسوب، والرياضيات، وغيرها من العلوم الأخرى" (Laudon& Laudon.2002:7).

كما تعرف كذلك بأنها :"بيانات تم معالجتها، ووضعها بصورة ذات فائدة ومعنى للأشخاص المعنيين؛ لتقابل احتياجاتهم" (O' Brien,1996:6).

إن الحاجة للبيانات، والمعلومات وجدت كضرورة لوجود الإنسان على الأرض، ولكن التطور الذي حدث لم يكن في هذه الحاجة بقدر ما هو في أسلوب تسجيل هذه الأدوات، والبيانات التي استخدمت في رصدها، وتسجيلها، وحفظها.

التطور الذي حدث في تكنولوجيا المعلومات هو في كيفية إشباع حاجات الإنسان إلى المعلومات، مع تطور الحاجة إلى المعلومات الذي صحب التطور الحضاري، والتقدم الاقتصادي، واستمر التطور في تكنولوجيا رصد البيانات والمعلومات وتسجيلها حتى بلغ ذروته في فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية، وذلك باختراع الحاسب الإلكتروني، واستخداماته في الحياة العسكرية، والمدنية وما صحب ذلك من الحديث عن ما يسمى بنظم المعلومات الإدارية كضرورة أساسية للإدارة الحديثة (عطية ، 1984).

وتزداد الحاجة إلى المعلومات في كل أوجه النشاط الإنساني فالناس يطلبون المعلومات الدقيقة، والمناسبة، والحديثة بسرعة، والمعلومات ليست مفيدة في خدمة الإنتاج والاقتصاد القومي فحسب، وإنما هي مفيدة كذلك في الشؤون الاجتماعية والسياسية وغيرها. ويرى العديد من المراقبين أن " مجتمع المعلومات " هو البديل الجديد للمجتمع الصناعي الذي عايشناه معظم القرن العشرين، والدليل على هذا الاستنتاج هو حقيقة أن العمل في مجال المعلومات قد زادت نسبته في الولايات المتحدة الأمريكية من (10%) من حجم القوى العاملة إلى حوالي (50%). وبالمقابل تناقص حجم العمالة في المهن الصناعية إلى ما يقارب(20%) كما تناقص حجم العمالة في المهن الزراعية إلى أقل من (40%) فقط. كذلك فإن أكثر من ربع الناتج القومي في المجتمع الأمريكي يأتي من إنتاج وتوزيع المعلومات، وخدماتها الأمر الذي يعزز التوجه نحو مجتمع المعلومات(ملكاوي ،1993).

وتبرز أهمية المعلومات كذلك في مدى قدرتها على مساعدة متخذي القرار في أداء كافة الأنشطة الخاصة بالإدارة، والتي لها تأثير مباشر على حسن سير العمل في المنظمة هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن متخذي القرار مطالبون بضرورة تقرير ماهية المعلومات التي يحتاجونها، بالاعتماد على نوعية القرارات اللازم اتخاذها لتحقيق الأهداف من خلال العمل على سد الفجوة الفاصلة ما بين الأهداف

المراد تحقيقها، والأوضاع الفعلية المحيطة بظروف صنع القرار، كل حسب المستوى الإداري الذي يشغله في التنظيم (بدور، 1993).

وبسبب أن المعلومات تكون موجهة إلى الإدارة فإنه يجب تحديد أنواع المعلومات التي تحتاجها المستويات الإدارية المختلفة والتي تتكون من:

أ- **المعلومات الاستراتيجية** : وهي المعلومات المطلوبة للتخطيط على المدى الطويل، وهي تصف أهداف واستراتيجيات المنظمة والموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، وهي موجهة لخدمة الإدارة العليا.

ب- **المعلومات التكتيكية** : تغطي هذه المعلومات فترة تصل إلى السنة وتتعلق غالبا بتنفيذ الأنشطة الوظيفية المختلفة في المنظمة، وهي موجهة لخدمة الإدارة الوسطى.

ج- **المعلومات التشغيلية** : وهي المعلومات اللازمة لإدارة العمليات اليومية التي تجري داخل المنظمة، وهي موجهة لخدمة الإدارة الدنيا (Thierauf,1987).

وتصنف كذلك المعلومات من وجهة نظر الإدارة إلى:

1. **معلومات محاسبية** : تأتي هذه المعلومات من داخل المنظمة وتعكس العمليات والأنشطة والحقائق المتعلقة بالمجالات المالية والمحاسبية.
2. **معلومات إدارية**: وهي معلومات ملخصة يتم من خلالها إبراز النتائج الإجمالية، والاتجاهات التي تمثل موضوع اهتمام الإدارة ، وتسمح بمقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المخطط للمنظمة ككل أو لكل وحده على حده (برهان، 1997).

وبوجه عام فإنه لكي تفي المعلومات بحاجة من يستخدمها، وتصبح ذات قيمة فإنه يجب أن تتوافر فيها مجموعة من الخصائص، مثل، التوقيت السليم، الدقة، والشمولية، والملائمة، والقدرة على إمكانية قياسها، والوضوح، والبعد عن التحيز (الحوامدة ، 2002).

نظام المعلومات:

يعيش المجتمع البشري اليوم عصر ثورة جديدة، هي "ثورة المعلومات" المرتبطة "بتكنولوجيا المعلومات" المتطورة من خلال الاستخدام المشترك لنظم الحاسبات الإلكترونية، ونظم الاتصالات الحديثة. وتنقسم المجتمعات البشرية اليوم على أساس "من يعرف ومن لا يعرف" وليس "من يملك ومن لا يملك"؛ ولذلك أصبحت المعلومات قوة يمكن استخدامها كأداة تأثير على سلوكيات الأفراد في المجتمع (خشبة ،1992).

وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما وفعالا في تطوير منشآت الأعمال الحديثة التي تواجه بمتطلبات معلومات متزايدة، ونمو مطرد في حجم البيانات المراد معالجتها، وتعرف بأنها "الأجزاء المادية، والبرمجيات، ووسائل الاتصال عن بعد، وإدارة قواعد البيانات والتقنيات الأخرى المستخدمة في معالجة البيانات" (Stoner.1990:672-673) .

ويعرف نظام المعلومات بأنه :"النظام الذي يقوم بجمع ومعالجة وتخزين وتحليل ونشر المعلومات وفق الطلب المحدد، ويتضمن مدخلات(بيانات، تعليمات)، ومخرجات(تقارير، حسابات) وتغذية عكسية، فالنظام يقوم بمعالجة المدخلات، وينتج المخرجات التي ترسل لنظام آخر وأخيرا تمكن التغذية العكسية من الرقابة" (Turban.Mclean & Wetherbe.1999 :17) .

فنظم المعلومات، هي بمثابة الشبكة العصبية التي تعمل من خلالها النظم الأخرى (مثل نظام الأفراد، نظام التسويق، نظام التمويل، نظام الرقابة) وبدونها تفشل النظم الأخرى في أداء عملها (الشناق،1994).

ونظام المعلومات ليس بالمفهوم الجديد، ولكن الجديد هو حوسبة النظام نفسه، حيث كانت نظم المعلومات المتوفرة قبل الحوسبة تزود المستفيدين من نظام المعلومات بالمعلومات التي تمكنهم من التخطيط والرقابة على نشاطات المنظمة، ولكن الحاسوب أضاف أبعاد أخرى لنظام المعلومات كالسرعة، والدقة، والكمية الهائلة من المعلومات، وتوفير بدائل أفضل لاتخاذ القرار(Dudeja, 2000). كما يعرف نظام المعلومات بأنه "النظام الذي يقوم يدويا أو آليا بجمع المعلومات

وتنظيمها وتخزينها ومعالجتها وعرضها في أشكالها(بيانات خـام، بيانـات محللـة، معرفة) وبأي من الوسائل النصية والمرئية أو الضوئية (الحسنية ،1998: 41).

نظام المعلومات الإدارية المحوسب:

هناك العديد من التعريفات لنظام المعلومات الإدارية (MIS)، حيث تعرف نظـم المعلومات الإدارية على أنها "مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع، واسـترجاع وتشغيل، وتخزين، وتوزيع، المعلومات؛ لتدعيـم اتخاذ القرارات والرقابـة فـي التنظـيم"(Laudon &Laudon,2002:7). كذلك تعرف بأنـها "نظـام يخلـق ويعالج ويخزن ويولد المعلومات للمساعدة في اتخاذ القرار"(Alexander.2000:4).

و تعرف كذلك بأنها " نظم رسمية، وغير رسمية مبنية على الحاسب الآلي تمـد الإدارة بالمعلومات السابقة والحالية والمتوقعة في المستقبل في صـور شـفوية ، أو مرئية للعمليات الداخلية للمؤسسة وعناصر البيئة المحيطة بها بهدف دعم الإداريين وخاصة المدراء وتزويدهم بالمعلومات الدقيقة في الوقت المناسب لاتخاذ القـرارات " (مكليود،2000: 35-36). وتعرف كذلك بأنها: "النظام الذي يجمع البيانات الشـاملة وينظمها ويلخصها بشكل يفيد المدراء، ويزودهم بالمعلومات التي يحتاجونها للقيـام بعملهم" (Dudeja,2000: 61). وتعرف نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بأنـها: "النظام الذي يستخدم تكنولوجيا الحاسب لأداء بعض أو كل الأعمال المطلوبة، وقـد يشمل النظام وجود حاسوب واحد أو عدة آلاف من الحواسيب من مختلف الأحجـام، ومئات الطابعات، والأجـهزة الأخـرى كشـبكات الاتصـال، وقواعـد البيانـات" (Turban.Mclean & Wetherbe,1999:18).

كما أن نظام المعلومات الإداري في المنظمات يكون مصمـم لـتزويد الإدارة بالمعلومات المحددة اللازمة لاتخاذ القرار، في المستويات الإدارية المختلفـة ، فـي الهرم التنظيمي في المنظمة (Banerjee & Sacheva. 2000).

من خلال ما تم استعراضه من تعريفات لنظم المعلومات الإدارية نجد انه مفـهوم شمولي يهدف إلى توفير معلومات ذات خصائص معينة تساعد المنظمة على القيـام بوظائفها الإدارية المختلفة. ومما زاد في انتشار نظـم المعلومـات الإداريـة فـي

العقود الأخيرة انخفاض تكلفتها هذا من جهة وتحقيقها ميزة تنافسية للمنظمات من جهة أخرى(Anderson,2000).

كذلك التغيير الذي حدث في الإدارة التي أصبحت تؤمن بأهمية توفير المعلومات المطلوبة بسرعة وكفاءة من اجل التخطيط والرقابة، يضاف إلى ذلك أن العديد من أنظمة المعلومات الإدارية الحديثة توفر تسهيلات تفاعلية مع مستخدمي المعلومات بحيث تقدم لهم المعلومات المطلوبة، في الوقت والشكل الذي يحتاجونه مباشرة، وفي ضوء ما تقدم من تعريفات يمكن تقديم التعريف التالي لنظام المعلومات الإدارية: " كيان تنظيمي يقوم بجمع البيانات، من مصادرها المختلفة ويقوم بمعالجتها، بالاعتماد على الحاسب لتحويلها إلى معلومات وإيصالها على شكل تقارير لمتخذي القرار في الإدارات المختلفة ".

ولكي يعمل نظام المعلومات الإدارية بالشكل الأمثل بالنسبة للمؤسسات، فإنه يجب أن يعمل على المساعدة في تحقيق آلاتي(Edwards,Ward&Baytheway,1991):

أ- تحسين العلاقات مع الزبائن والموردين.

ب- تحسين انسياب المعلومات من خلال النشاطات الأولية.

ج- تحسين كفاءة العمل بشكل عام.

عناصر نظام المعلومات الإدارية:

يمكن تحديد عناصر نظام المعلومات الإدارية في الآتي:

1-المدخلات(Input):

تتمثل بالبيانات، وهي المواد الخام التي تأخذ صيغة رموز لغوية أو رياضية أو إشارات متفق عليها رسميا لتمثيل الأفراد، أو الأشياء أو الحوادث أو المصطلحات (الصباح والصباغ, 1995).

2-النشاطات (Activities):

يتولى نظام المعلومات تنفيذ مجموعة من النشاطات التي تشمل الآتي :

أ- **جمع البيانات:** تجمع البيانات من مصادرها الأولية، والثانوية باستخدام أساليب متعددة، كالملاحظة الشخصية، أو تحليل السجلات، أوالاستخبارات (الطائي، 2002).

ب- **عمليات المعالجة:** أي تحويل البيانات من صيغتها الأولية إلى صيغة ملائمة لاحتياجات صانعي القرارات(المعلومات)، من خلال العديد من عمليات المعالجة،منها التصفية Filtration (استبعاد البيانات غير الضرورية)، والضغط والتكثيف Compression & Condensation (إيجاز البيانات واختصارها)، والفهرسة Coding (تصنيف البيانات وفقا لاعتبارات معينة وترتيبها وتنسيقها)، كما قد تشمل المعالجة العديد من العمليات الرياضية والإحصائية والمنطقية (إسماعيل، 1999).

ج- **إيصال المعلومات:** بعد تحويل البيانات إلى معلومات، يتم عرض هذه المعلومات في صورة تقارير تأخذ صيغ وأشكال مختلفة، تبعا لاحتياجات المستفيدين (حيدر، 2002).

د- **التخزين:** لغرض الاستفادة من البيانات في مرات لاحقة ، فأنها تخزن في نظام قاعدة البيانات من خلال مجموعة من الملفات التي تحتوي على المعلومات المخزونة بطريقة تسهل استرجاعها، وإضافة الجديد إليها وبالشكل الذي يلبي كافة احتياجات المستخدمين(غراب وحجازي، 1999).

ه- **التحديث:** تخضع المعلومات المخزونة في قاعدة المعلومات إلى التغير المستمر لغرض مواكبة التغيرات الحاصلة في النشاطات التي تولد البيانات التي تولد عنها هذه المعلومات (برهان، 2000).

و- **الاسترجاع:** هو الفعل الذي بموجبه تستدعى المعلومات من قاعدة المعلومات.

3- المخرجات (output):

وهي المعلومات التي يتم استخدامها من قبل الأفراد في الإدارات المختلفة في المنظمة، أو لجهات خارج المنظمة وتكون بصيغة تقارير تأخذ أشكالا مختلفة، وقد تحتوي على مخططات أو رسوم (Laudon & Laudon. 2002).

4- التغذية العكسية (feed back):

وهي بيانات عن أداء النظام تبين رد فعل المستخدمين تجاه مدخلات ، وعمليات ومخرجات النظام، ويكتسب مفهوم التغذية العكسية في إطار نظام المعلومات

الإدارية أهمية خاصة، فمن خلاله يمكن التعرف على مطابقة المخرجات للمواصفات التي يحتاجها صانعوا القرارات، واتخاذ الإجراءات التصحيحية في حالة عدم المطابقة (إسماعيل، 1999).

وظائف نظام المعلومات الإدارية المحوسب:

يختص نظام المعلومات بمهمة تحويل البيانات التي يتم الحصول عليها بالطرق المختلفة إلى معلومات مناسبة لمتخذي القرارات، ومستخدمي المعلومات الأخريين عن طريق وسائل وإجراءات منظمة.

وتقوم نظم المعلومات بالمنظمة بوظائف مشابهة تماما لوظائف نظام الإنتاج، والعمليات في المنظمة ، وكلاهما يقوم بتحويل المواد الخام إلى سلع تامة الصنع، مع اختلاف طبيعة المواد الخام(النظاري، 1990).

حيث أن المواد الخام بالنسبة لنظام المعلومات هي البيانات وتعتبر مدخلات النظام، أما مخرجاته فهي المعلومات وتمثل الناتج النهائي.

ويقوم نظام المعلومات بتنفيذ مجموعة كبيرة ومتنوعة من الوظائف والمهام . **تقسم هذه الوظائف إلى خمسة وظائف رئيسية وهي:**

أ-**جمع البيانات** (Data colle c tion): هي الوظيفة الأولى لأي نظام للمعلومات، وتتضمن هذه الوظيفة جمع البيانات المطلوبة واختيارها، وتوفيرها، وتسجيلها، وتصنيفها وفقا لاحتياجات مركز القرار من مصادرها الداخلية أو الخارجية (خشبة ، 1992).

ب-**معالجة البيانات** (Data pr o cessing): تشكل وظيفة معالجة البيانات الركن الثاني والأساس لوظائف نظام المعلومات، وهي تتكون من سلسلة من الأنشطة والعمليات الآلية في معظمها، والتي يتم من خلالها تحويل البيانات إلى معلومات يستفيد منها المديرون في اتخاذ قراراتهم، ومن أبرز عمليات المعالجة، الفرز، والحساب والمقارنة والتلخيص (غراب وحجازي 1999).

ج- **إدارة البيانات** (Data management): هي وظيفة تنظيمية لإدارة موارد البيانات (البشرية والمادية والمعنوية) تهتم بوضع السياسة المرتبطة بالبيانات،

والتخطيط لها، وصيانة نظم البيانات المختلفة ، ويكون من مسؤولياتها وضع معايير الجودة. وتتضمن ثلاثة أنشطة هي تخزين البيانات، وصيانة البيانات، واسترجاع المعلومات (خشبة، 1992).

د- **رقابة وأمن البيانات** (Data control and security): هي عمليات الرقابة التي تهدف إلى التأكد من أن الملفات بما فيها الأوعية المخزنة فيها محمية من العبث، أو دخول أشخاص غير مرخص لهم بذلك، وكذلك محمية من إمكان التغير أو التعديل باستثناء الأشخاص المرخص لهم بذلك (الحسنية،2002).

مكونات نظام المعلومات الإدارية:

هناك خمسة مكونات رئيسية لنظام المعلومات الإدارية، **وهذه المكونات هي:**

1. **الأجهزة**(Hardware): يفترض اليوم في أي نظام معلوماتي أن يكون مكونا من حاسب على الأقل، بخاصة أن أجهزة الحاسوب أصبحت متوافرة وبأسعار في متناول معظم المنظمات.
2. **البرمجيات**(Software): هي الأنظمة التي تشغل الأجهزة والبيانات والمعلومات والمعارف، وتحدد العمليات التي ستؤديها الأجهزة، وتقسم إلى نوعين: برمجيات النظم(System Software)، وهي البرامج التي تشغل الحاسب وتجعله قادرا على تنفيذ العمليات، مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة، وبرمجيات التطبيقات(Application Software)، وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة، مثل برامج الأجور، والمحاسبة، وبرامج التصنيع، والتنبؤ).
3. **قواعد البيانات** (Data Base)، وهي المخزن أو الوعاء الذي يحتوي على البيانات التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة، بكل التفاصيل المهمة الخاصة بنشاطها على شكل ملفات. وهذه القاعدة قد تكون ورقية في النظام اليدوي، أو محوسبة، أي مسجلة إلكترونيا، في النظام الآلي. وتكون وظيفة نظام المعلومات تحويل هذه البيانات إلى معلومات؛ لذلك لا يمكن لأي نظام معلومات أو أي مكونات حاسوبية أن تعمل بدون بيانات. (Thierauf,1987)

ويعرفها لاودن بأنها "نظم آلية تختص بتسجيل وتشغيل العمليات اليومية الروتينية الضرورية لسير العمل"(Laudon,Laudon,2002:40). وهي من أقدم نظم المعلومات المحوسبة وتخدم المستويات التشغيلية في المنظمة، وتتم معالجة البيانات في هذه النظم بطريقتين، هما:

معالجة الدفعات(Batch Processing): حيث يتم تجميع البيانات عن العمليات خلال فترة زمنية معينة، ثم معالجتها دوريا حسب طبيعة هذه العمليات (يوميا، أسبوعيا، شهريا) (O'brien,1996:196).

والمعالجة المباشرة (Online processing): وكذلك تسمى معالجة الزمن الحقيقي، حيث يتم معالجة البيانات وتقديمها للمستخدمين النهائيين بشكل مباشر بعد حدوث العملية (برهان ورجو، 1998).

إن نظام معالجة المعاملات هو النظام المتجدد في جميع المنظمات، فهو موجود قبل دخول الحوسبة إلى المنظمات في بداية الخمسينات. وهو ضروري و لا يمكن لأي منظمة أن تحقق أهدافها مهما كانت صغيرة أو كبيرة دون وجود نظام فعال لمعالجة المعاملات، إن كان يدويا، أو نصف يدوي، ميكانيكيا أو حاسوبيا .لذلك يلاحظ أن معظم المنظمات تنفق مبالغ طائلة على تطوير هذا النظام من أجل تحويلة من نظام يدوي إلى نظام محوسب (الحسنية ، 2002).

2- نظم التقارير الإدارية (systems Reporting management):

توفر هذه النظم مجموعة منوعة من التقارير لمساعدة الإدارة في القيام بوظائفها واتخاذ القرارات. وتعرف بأنها "نظم معلومات حاسوبية تفاعلية تزود الإدارة بمعلومات محددة من نشاطات المنظمة لمساعدتها على عمليات اتخاذ القرارات النمطية، وشبه النمطية بشكل خاص. أي لمساعدة المدير على اتخاذ قرارات محددة، قرارات تتصف بالثبات والمحدودية والوضوح، مثل قرارات التسعير، والشراء، والتخزين، والتشغيل وغيرها من هذا المستوى، غالبا ما تتصف هذه القرارات بالتكرارية. وبالتالي فهي تحتاج إلى معلومات محددة وثابتة توفرها لها نظم التقارير الإدارية" (الحسنية، 2002: 227). وتقوم نظم التقارير الإدارية بإمداد المديرين بالمعلومات اللازمة لهم في صورة تقارير مطبوعة أو مرئية على شاشة الحاسب

الآلي ويكون ذلك إما دوريا أو حسب الطلب أو عند حدوث ظروف استثنائية (غراب وحجازي، 1999).

وتتميز نظم التقارير الإدارية بالخصائص التالية:

1. تعتمد على قواعد بيانات نظم معالجة المعاملات .
2. غالبا ما تكون مؤسسة على تقديم تقارير غزيرة بالمعلومات التي تتطلب من المستخدم إجراء بحوث خاصة للحصول على المعلومات المطلوبة.
3. غالبا ما يرتبط نظام التقارير الإدارية بالبيانات التاريخية اكثر من ارتباطه بالبيانات المستقبلية (الحسنية، 2002).

3- نظم دعم القرارات (Decision Support Systems):

تعتبر نظم دعم القرارات من النظم الرئيسية في نظم المعلومات الإدارية وهي نظم معلومات محوسبة تفاعلية، تساعد متخذي القرارات على حل المشكلات الإدارية غير محددة البيئة، أو ذات البيئة ضعيفة التحديد(التكتيكية)، والاستراتيجية لأداء وظيفتي الرقابة والتخطيط باستخدام البيانات والنماذج (برهان، 1997).

وتعرف كذلك بأنها: "نظم معلومات حاسوبية تفاعلية تساعد الإدارة على اتخاذ القرارات الهيكلية وشبه الهيكلية وذلك من خلال استخدام النماذج وقاعدة المعرفة، وواجهة بسيطة وصديقة للمستفيد"(ياسين، 2000: 50). وهناك أنواع مختلفة من نظم دعم القرار يمكن تصنيفها نحو نوعين أساسيين هما: نظم دعم القرار الموجه بالبيانات، ونظم دعم القرار الموجه بالنماذج (حيدر ، 2002).

إن مجال اهتمام نظم دعم القرارات هو تحليل المشكلات من خلال استخدام النماذج لتحليل الأنشطة والتصرفات، وهي ذات قدرات تحليلية اكثر من غيرها من نظم المعلومات الأخرى وذلك لكونها تبنى بشكل يمكن المستخدمين من العمل معها بصورة مباشرة، إضافة لكونها نظم تفاعلية حيث تمكن مستخدمها من تغير الافتراضات وتضمين بيانات جديدة، وتتصف نظم دعم القرارات بأنها توفر لمستخدميها المرونة والتكيف والاستجابة السريعة، والسيطرة على المدخلات والمخرجات(البكري وسلطان، 2001). وتجدر الإشارة إلى أن نظم دعم القرارات لا تصنع قرارات للمديرين وإنما تزودهم بمجموعة من القدرات التي تمكنهم من

توليد المعلومات، مستخدمين بذلك الحسابات العقلية والحدس والخبرة لصنع القرار الكفء، أي أن نظم دعم القرارات تدعم صانع القرار الإنسان اكثر من تزويده بوسيلة تحل محله(الحسنية، 2002).

وتستخدم نظم دعم القرارات البيانات الداخلية المخزنة في نظم معالجة العمليات ونظم تقارير الإدارة إضافة إلى بيانات خارجية، وتصنف نظم دعم القرارات وفقا لنوعية مستخدميها إلى نظم القرارات الفردية وهي تركز على وجود مستخدم فرد يمارس جميع الأنشطة المتعلقة باتخاذ القرارات، ونظم دعم القرارات الجماعية التي تقوم على وجود مجموعة من الأفراد كمستخدمين للنظام ليشاركوا معا في بحث مشكلة معينة، واتخاذ قرار بشأنها. حيث يسهل التعامل مع المشكلات الغير محددة البيئة ويستطيع أفراد المجموعة العمل معا دون التواجد في مكان واحد من خلال الطرفيات المتوفرة لدى كل مستخدم (غراب وحجازي، 1999).

4- نظم دعم الإدارة العليا(Executive Support system):

وهي نظم معلومات محوسبة تجمع بين العديد من عناصر نظم تقارير الإدارة ونظم دعم القرارات. وتركز على توفير المعلومات الاستراتيجية للإدارة العليا أو للمديرين التنفيذيين، وذلك مساعدتهم على اتخاذ القرارات أثناء ممارستهم الإدارية، المتعلقة، بالتخطيط الاستراتيجي والرقابة الإدارية، والتركيز على البيئة الخارجية، والتكيف مع المتغيرات التكنولوجية والإدارية والاقتصادية(الحسنية 2002).

وتختص نظم معلومات الإدارة العليا بمساندة القرارات غير الهيكلية المتعددة الجوانب التي تعتمد بدرجة كبيرة على الحكم الشخصي للمدير، والتي يصعب معالجتها من خلال نماذج أو قواعد ثابتة(الكردي والعبد، 2000). وكذلك تعتمد نظم دعم الإدارة العليا على استخدام تكنولوجيا المعلومات في عرض المعلومات من عدة مصادر أمام متخذ القرار في الإدارة العليا، وعادة تصمم هذه النظم لمساعدة مديرو الإدارة العليا الذين لديهم خبرات محدودة في التعامل مع النظم المبنية على الحاسب الآلي(Laudon &Laudon , 2002).

وتتميز نظم معلومات الإدارة العليا بـ :

أ- إمكانات استعراض متطورة من خلال واجهات الربط التي تمكن المديرين من أجراء مسح سريع لأهم المعلومات الداخلية والخارجية(الرعود، 199).
ب- أساليب عرض متنوعة للمعلومات باستخدام الجداول والرسوم والصور.
ج- واجهات تعامل سهلة الاستخدام.
د- مرونة كبيرة في تعديل وتغيير هذه النظم.
ه- إمكانية الوصول إلى مصادر خارجية للمعلومات(البكري وسلطان، 2001).

5- النظم الخبيرة (Expert system):

تقوم فكرة النظم الخبيرة على برمجة الحاسوب بطريقة تستطيع أن تحاكي فيها الإنسان في التفكير المنطقي، والقيام ببعض الأعمال التي يقوم بها الإنسان إذ أن نظام الحاسوب يعمل كخبير في مجال معين بحيث يكون مستشارا للمدير في صنع القرارات (الطائي، 2000). وتعرف النظم الخبيرة كذلك بأنها "نظام مبني على الحاسب الآلي، يقوم بوضع الحلول للمشكلات المتعلقة بنظام معين" (حيدر، 2002) وتعد أنظمة المعلومات الخبيرة صيغة متطورة لأنظمة المعلومات التقليدية، وهي مجموعة من البرامج الخاصة بالحاسوب، والتي تستخدم لمواجهة المشاكل المعقدة، وهذه الأنظمة تقارب أو تفوق أحيانا أداء الخبراء المتخصصين في المجال نفسه (Turban.Mclean & Wetherbe.1999).

ومن خلال استعراض التعريفات السابقة يتبين لنا أن النظام الخبير هو نظام مبني على المعرفة المتراكمة التي تحل على أساسها المشكلات بشكل يشابه الطرائق التي يستخدمها الخبير الإنساني، في مساعدة الإنسان غير الخبير. حيث يقوم خبراء نظم المعرفة بتخزين المعارف المستقاة من الخبراء الإنسانيين الحقيقيين، على شكل حقائق وقواعد عمل في قاعدة المعرفة للنظام الخبير (برهان، 1997). أي تؤخذ هذه الحقائق من خبراء المجال البشريين أنفسهم الذين لديهم دراية ومعرفة دقيقة في اختصاص محدد، فيقوم خبراء النظم الخبيرة بتغذية برمجيات الحاسوب بهذه المعارف التي يمكن للمدير الرجوع إليها بوساطة الحاسوب،عندما يريد حل مشكلة معينة(الحسنية، 2002).

وللنظم الخبيرة مزايا وفوائد عدة فهي تمكن مستخدميها من اتخاذ اسلم القـرارات وذلك لكونها تتيح له: التمعن في بدائل كثيرة، وتطبيق مستوى عال من العقلانية فـي تقييم البدائل، والوقت الكافي للتقييم، والثبات في القرارات التي توصل إليها. كمـا أن استخدامها يساعد على تحسين أداء المنظمة ففي الوقت الذي تـزداد فيـه قـدرات المديرين على حل المشاكل نتيجة استخدام النظم الخبيرة، تتحسن فيـه أيضـا آليـة الرقابة في المنظمة، مما يمكنها من تحقيق أهدافها، وتساعد النظـم الخبـيرة علـى معالجة الكثير من المشكلات.

إدارة قواعد البيانات وعلاقتها بنظم المعلومات الإدارية:

تمثل قاعدة البيانات القلب النابض لأي نظام معلومات، ذلك أنها تشكل المصـدر الأساسي الذي يستقي منه نظام المعلومات الإدارية بياناته ويحفظ به تطبيقاته. وغالبا ما يحتاج الأفراد إلى الوصول للبيانات والحصول عليها بسرعة، وبمختلف الوسائل، كما أن معظم التطبيقات داخل المنظمة تتطلب وجود تبادل للبيانات فيما بينها والتـي تكون عادة في ملفات مختلفة، إضافة لذلك ونتيجة للكم الهائل من البيانات والحاجـة لتكاملها فقد تطور مفهوم قاعدة البيانات والذي هو عبـارة عـن "تجميـع وتكـامل البيانات المتوفرة في الحاسوب، وذلك بتنظيمها وخزنـها بأسـلوب يسـهل عمليـة استرجاعها" (عبد الحميد وأخرون، 1992: 249-250).

ونظرا لأن قواعد البيانات تحتوي على جميع البيانات والمعلومات المتوفرة فـي المنظمة لذا فيجب تنظيمها، و إدارتها، حيث تعرف إدارة قواعـد البيانـات بأنـها "البرمجيات التي تسمح للمنظمة بتحقيق مركزية البيانات وأدارتها بفعالية، والسـماح بالوصول إليها بواسطة برمجيات التطبيق"(Laudon&Laudon.2002:209). هذا ويعتـبر نظام إدارة قاعدة البيانات الحد البيني(Interface) بين برامج التطبيقات، وملفات قاعدة البيانات بالشكل الذي يمكن هذا النظام من الدخول إلى وإدارة كافة الملفات الموجودة في قاعدة البيانات بوقت واحد مع إمكانية ربطها، جميعا بعضها ببعض (هيكس وجونير، 1987).

كما يهدف نظام إدارة قاعدة البيانات إلى تحقيق التكامل، والمشاركة في البيانـات المستخدمة، من قبل نظم المعلومات الوظيفية المختلفة التابعـة لنظـام المعلومـات

الإدارية، من خلال تسهيل عملية الوصول إلى البيانات المطلوبة والعمل على تجميع البيانات ذات الطبيعة المشتركة من ملفات مختلفة . بشكل عام فان وجود نظلم إدارة قاعدة البيانات يضمن للمنظمة الفوائد والمميزات التالية (ياسين، 2002):

أ-تحقيق استقلالية البيانات.

ب-تقليل الازدواجية في البيانات والملفات.

ج-السرعة في استرجاع البيانات والمعلومات.

د-تكامل البيانات والتي تكون عادة في ملفات مختلفة.

ه-زيادة أمن البيانات.

وهناك ثلاثة نماذج لنظام قاعدة البيانات هي:

1) النموذج الهرمي (The Hierarchical Model):

حيث تكون البيانات وعلاقتها بشكل هرمي أو شجري. فقاعدة البيانات تحتوي على مجموعة ملفات وكل ملف يحتوي على علاقة أو أكثر لسجل أو اكثر من السجلات التابعة لنفس الملف، وبالمقابل فان كل سجل يحتوي على علاقة واحدة تربطه بالملف الرئيسي الذي يتبع له، وتشبه علاقة الأب مع الأبناء فلكل أب أكثر من أبن ولكن الابن ليس له أكثر من أب واحد(الطائي، 2002).

2) النموذج الشبكي (Network Model):

قاعدة البيانات الشبكية تشبه قاعدة البيانات الهرمية في أن كل سجل فيهما ممكن أن يكون له علاقة مع اكثر من سجل واحد. إلا أن النماذج الشبكية تمتاز عن الهرمية في أن كل سجل من سجلات الأبناء ممكن أن يكون له علاقة مع أكثر من سجل من سجلات الأبناء أيضا، بمعنى أن قاعدة البيانات الشبكية تصف العديد من العلاقات بين البيانات بحيث يمكن أن يكون للابن اكثر من اصل واحد. هذا وتمتاز القاعدة الشبكية بقدرتها على تخفيض التكرار في البيانات بالإضافة لاستجابتها العالية السرعة(البكري وسلطان،2001).

3) النموذج العلائقي(Relational Mode):

وهو اكثر النماذج انتشارا في الكمبيوتر حيث تنظم قاعدة البيانات العلائقية في مجموعة من الملفات يطلق عليها اسم جداول، يتكون الجدول من عدد من الصفوف والأعمدة ذات العلاقة(غراب وحجازي، 1999). وتعتبر النماذج العلائقية أكثر استخداما من غيرها من النماذج، وذلك لسهولة فهمها وبساطة تكوينها، وإمكانية تعديلها وفقا لتغيير متطلبات عمل المستخدم، بالإضافة إلى إمكانية تمثيل جميع أنواع العلاقات، واحد إلى واحد، واحد إلى عدة، أو عدة إلى عدة(برهان، 1997). فالبيانات الموجودة في جدول ما يمكن أن تكون ذات علاقة مع بيانات أخرى بملفات أخرى، حيث يمكن الربط بين البيانات المخزنة في الجدول الأول مع البيانات الموجودة في الجدول الثاني لتصبح عنصر بيانات مشتركة بعضها مع بعض وبملفات مختلفة أيضا(Laudon &Laudon, 2002).

خصائص نظام المعلومات الإدارية الجيد Characteristics of Good (MIS):

تعرف خصائص نظام المعلومات الجيد بالدقة، والوقتية (توفرها بالوقت المناسب)، الكمال(أي أن تكون كاملة)، وان تكون ذات صله بالموضوع (Dudeja. 2000).

هناك مجموعة من الخصائص الواجب توفرها في نظام المعلومات الإدارية تعتبر بمثابة شروط رئيسية لنجاح النظام وفاعليته وهي :

1. أن يكون النظام مقبول من قبل العاملين في المؤسسة (مستخدميه) وتوليد القناعة بأهمية وفوائد النظام، وذلك لضمان تعاون الجميع لانجاحه وتحقيق أهدافه من خلال إشراك جميع المستفيدين من النظام في عمليات تطويره وتحديثه.
2. أن يحقق النظام الهدف أو الأهداف التي أنشئ من اجلها.
3. أن يشتمل النظام على جميع البيانات التي تحتاجها الإدارة الواحدة على صعيد البيانات الوصفية أو البيانات الكمية، وذلك تسهيلا للإجراءات والأعمال الإدارية المطلوب تنفيذها (الشناق،1994).

4. تزويد متخذي القرارات بالمعلومات المناسبة، من حيث الوقت، والدقة المطلوبة.
5. أن يخدم النظام كافة المستويات الإدارية في المنظمة، وكذلك كافة المجالات الوظيفية المختلفة.
6. أن يتوفر في النظام درجة كافية من المرونة، والقدرة على التكيف مع التطورات والاحتياجات المستقبلية.
7. أن يحتوي النظام على درجة عالية ،من التكامل بين النظم أي أن تكمل عناصر النظام المختلفة بعضها البعض دونما حاجة إلى الازدواجية والتكرار في العملية الواحدة، وبحيث تصبح مخرجات كل عملية هي نفسها مدخلات عملية لاحقة(الخابوري ، 1986).
8. يجب أن تكون المعلومات المستخدمة في النظام مناسبة وملائمة لأغراض وطلبات المؤسسة المعنية والعاملين فيها.
9. وأخيرا ينبغي أن تكون المعلومات قابلة للقياس الكمي، بحيث يمكن مراجعتها ومتابعتها وتحديد حجمها. وان تكون المعلومات قابلة للفحص والتأكد من وجود أدلة كافية تدعمها (قندلجي, 2000).

دورة حياة نظام المعلومات الإدارية (MIS Life Cycle):

تمثل دورة حياة أي نظام الامتداد الزمني لحياة ذلك النظام منذ نشأته وحتى زواله. وهناك عدد من المراحل التي يتسلسل فيها النظام، منهم من يشير إلى تلك المراحل كالتالي: دراسة الجدوى، تحليل متطلبات المعلومات، تصميم النظام, تقييم الأجهزة, التطبيق للنظام, الثبات والتدقيق (هيكس و جونير، 1987).

هذا وقد تم تقسيم تلك المراحل إلى ما يلي:

1- مرحلة التصميم (Design Step):

حيث يتم بناء نظام المعلومات الجديد استنادا على معطيات ذات علاقة بطبيعة المنظمة من حيث حجمها، طبيعة عملها، الأسلوب الإداري المتبع، استقلاليتها عن منظمات أخرى ...الخ، وكل تلك المواصفات يتم أخذها بعين الاعتبار.

والنقطة الأساسية التي لا بد من الاهتمام بها هنا هو تحديد كيف يمكن للنظـام أن يخدم عمل المنظمة(برهان، 2000).

2-مرحلة التطبيق (Implementation Step):

تضم مرحلة التطبيق حزمة من الأنشطة الفرعية المتكاملة التي تبـدأ بنشـاط وضع خطة التطبيق وتدريب المستفيدين وكادر النظام، وكتابة البرمجـة، ونصـب الأجهزة والمعدات وتحميل البرامج، وتشغيل النظام (ياسين، 2000).

حيث أن النظام المصمم يتم تقديمه لمكان العمل كنظام جديد متكـامل أو كبديـل لنظام سابق وعادة ما يتم إجراء بعض التطويرات أثناء هذه المرحلة على النظام من خلال عمليات الفحص المستمرة للنظام، وتتضمن هذه المرحلـة ضـرورة تدريـب مستخدمي النظام على استخدام النظام الجديد (حيدر، 2002).

3- مرحلة الصيانة (Maintenance Step):

يتم في هذه المرحلة المحافظة على استمرارية عمل النظام بتصحيح الأخطـاء التي قد تظهر خلال التطبيق الأولى للنظام، وإجراء التحديثـات اللازمـة لملائمـة التغيرات التي قد تحدث في أنظمة المؤسسة أو هيكلتها أو الإجراءات فيها.

4- مرحلة الانحدار والانحلال (Replacement Step):

وهنا يبدأ النظام بالإيجاز غير المقبول حيث يصبح اقل فعالية مما كـان عليـه عند إنشائه، وقد يعود ذلك لأسباب تتعلق في عدم قدرة النظام على مجاراة التغيرات المستمرة في البيئة (العجلوني، 1998).

نظم معلومات الموارد البشرية

تعد نظم معلومات الموارد البشرية(Human Resource Information) انعكاسـا واضحا لاهتمام منظمات الأعمال بالموارد البشرية وتنمية استخدامها وذلك من خلال توفير البيانات والحقائق المتعلقة بالعاملين والوظائف وسياسات الأفراد بمـا ييسـر إنتاج المعلومات والتقارير التي تساعد في اتخاذ القرارات.

تمثل نظم معلومات الموارد البشرية نظاما يعمل على توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لاتخاذ القرارات الخاصة باستخدام الموارد البشرية بفعالية بما يؤدي لرفـع مستوى أدائها وتحقيق الأهداف التنظيمية. ويعرف نظام معلومات الموارد البشـرية

بأنه "مجموعة المكونات التي تعمل بصورة منظمة ومتفاعلة لجمع وتخزين واستخلاص البيانات المرتبطة بالموارد البشرية في المنظمة وتفسيرها، بهدف توفير المعلومات المتكاملة عن الموارد البشرية وتيسيرها أمام المستفيدين من المديرين بالمنظمة وغيرهم لاتخاذ القرارات بغية رفع كفاءة وفعالية الأفراد والوظائف والمنظمة ككل (المغربي،1998: 21).

ومن هذا التعريف يمكننا الوقوف على العناصر التالية:

أ- وجود مكونات منظمة ومتفاعلة تتمثل في المدخلات وعمليات التشغيل والمخرجات والتغذية المرتدة مع تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية، وقد تعمل هذه المكونات بشكل يدوي أو آلي.

ب- تتمثل إجراءات عمل النظام في جمع وتخزين وتشغيل البيانات واستخلاص النتائج الممثلة في المعلومات والتقارير وتفسيرها للمستفيدين بمختلف فئاتهم ومستوياتهم.

ج – يهدف نظام معلومات الموارد البشرية إلى توفير المعلومات أمام المستفيدين بغية رفع كفاءة الأفراد والوظائف والمساهمة في تحقيق فعالية المنظمة.

ويمكن بيان أهم الأهداف الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية والتي حددها الغربي على النحو التالي(المغربي،1998):

أ- تحديد احتياجات مختلف إدارات وأقسام الموارد البشرية من المعلومات والعمل على توفيرها.

ب–تصميم مركز معلومات متكامل لتلبية تلك الاحتياجات.

ج– تحديد خصائص المعلومات التي تتطلبها الجهات المستفيدة وبيان المعايير الواجب توافرها في كل منها.

د– تحليل عمليات التشغيل وطرق تحديث البيانات.

هـ – تطوير أساليب استرجاع المعلومات وتصمم أشكال التقارير والمخرجات بما ييسر استفادة الأطراف المستخدمة للمعلومات.

و– وضع توثيق متكامل للنظام.

الأداء:

مفهوم الأداء:

ورد في أدبيات الإدارة تعريفات متعددة لـــلأداء performance مـــن أبرزهـــا، تعريف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الذي عرفه بأنه "القيام بأعباء الوظيفة مـــن مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداؤه من العـــامل الكـــفء المـــدرب" (بدوي، 1984: 304). ويعرف بأنه"مؤشر سلوكي عام يدل على مدى قيام العـــاملين بالواجبات والمهام الموكولة إليهم وفقا لمقاييس كمية ونوعية محددة"(العواملة، 1993 :87). ويقدم حنفي تعريفا شاملا للأداء يصلح للتطبيق على معظم الوظائف إن لـــم يكن جميعها، حيث عرف الأداء بأنه" لكل عمل مجموعة من الأهداف التـــي يجـــب على شاغل هذا العمل إنجازها ومن ثم فان أداء أي فرد ما هو إلا انعكاس لمـــدى نجاحه أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله أيا كـــانت طبيعـــة هـــذا العمـــل" (النوايسة، 1996: 45).

كذلك يعرف الأداء بأنه "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي تم إنجازها في فـــترة زمنية محدده للخطط الموضوعة مسبقا،والتعرف على اوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعة ،ووضع الحلول العلمية والعمليـــة التـــي تكفـــل تجاوز القصور وتجنب الانحراف في الإنتـــاج مســـتقبلا" (الحســـبان،1999: 24). فالأداء وفق هذا التعريف هو مقارنة الأداء الحالي مع الأداء المتوقع ومعرفة أسـباب الضعف وإيجاد السبل لمعالجتها حتى لا يتكرر حدوثها مستقبلا.

إدارة الأداء الوظيفي:

تعرف إدارة الأداء الوظيفي بأنها: "الجهود الهادفة من قبـــل المنظمـــات المختلفـــة لتخطيط وتنظيم وتوجيه الأداء الفردي والجماعي ووضع معايير ومقاييس واضحـــة ومقبولة كهدف يسعى الجميع للوصول إليـــه" (هـــلال، 1996: 13-17)، وتتكـــون إدارة الأداء من أربعة عناصر أساسية هي:

1. **تخطيط الأداء**: ويقصد به رسم صورة للأداء المستقبلي لتحقيق الأهداف من خلال المعايير الواضحة والمتفق عليها بين جميع الأطراف عن طريـــق الإمكانات والطاقات المتوافرة.

2. **تنظيم الأداء:** ويهدف إلى تحديد المساحة التي يتحرك فيها كل موظف بحيث يكون متكاملا مع حركة الآخرين وليس معوقا لها، وهذا يتطلب هيكل تنظيمي واضح المعالم تسير فيه العلاقات التنظيمية بوضوح وسلاسة بحيث يستطيع كل موظف أن يحدد موقعه بدقة على خريطة العمل، وتكون فيه الاختصاصات، والمهام واضحة، ويتوفر فيه نظام معلومات متكامل بحيث تتدفق المعلومات بانسيابية دقيقة أضف إلى ذلك نظام اتصال يتميز بالكفاءة والفاعلية العالية، لنتمكن من الاختيار السليم والمناسب للأفراد والوظائف التي يشغلونها.
3. **توجيه الأداء:** ويهدف إلى متابعة نتائج أداء العاملين من خلال التغذية العكسية عن طريق مناقشة نتائج قياس الأداء الدوري معهم.
4. **تقييم الأداء:** وتأتي في نهاية عملية إدارة الأداء بحيث تستطيع الإدارة في نهاية السنة أو الخطة الوصول إلى نتائج مؤكدة لمستويات الأداء، ويوفر هذا النظام درجة من الاتفاق بين الرئيس والمرؤوس على الاعتراف بنتيجة التقييم النهائي، وبالتالي تقبل القرارات اللاحقة وفي الوقت نفسه يمكننا من الوقوف على الاحتياجات التدريبية الفعلية لوضع خطة يتم من خلالها معالجة القصور في أداء العاملين، بالإضافة للوقوف على المهارات المتوفرة في المنظمة، وكذلك الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة عن العاملين لاتخاذ القرارات الخاصة بنقلهم وترقيتهم لتحقيق العدالة والرضى بينهم نتيجة لمشاركتهم في المراحل السابقة الذكر.

دورة حياة إدارة الأداء:

تسير دورة حياة إدارة الأداء في ثلاث مراحل أساسية هي: (هلال، 1996).

المرحلة الأولى: صياغة الأهداف.

وتمثل هذه المرحلة نقطة الانطلاق في دورة إدارة الأداء، حيث يتم الاتفاق بين الرئيس والمرؤوس حول كل ما يتعلق بالوصف الوظيفي، وتحديد مسؤوليات ومهام العمل والمعايير الادائية المناسبة، وصياغة أهداف أدائية واقعية مقبولة يسعى

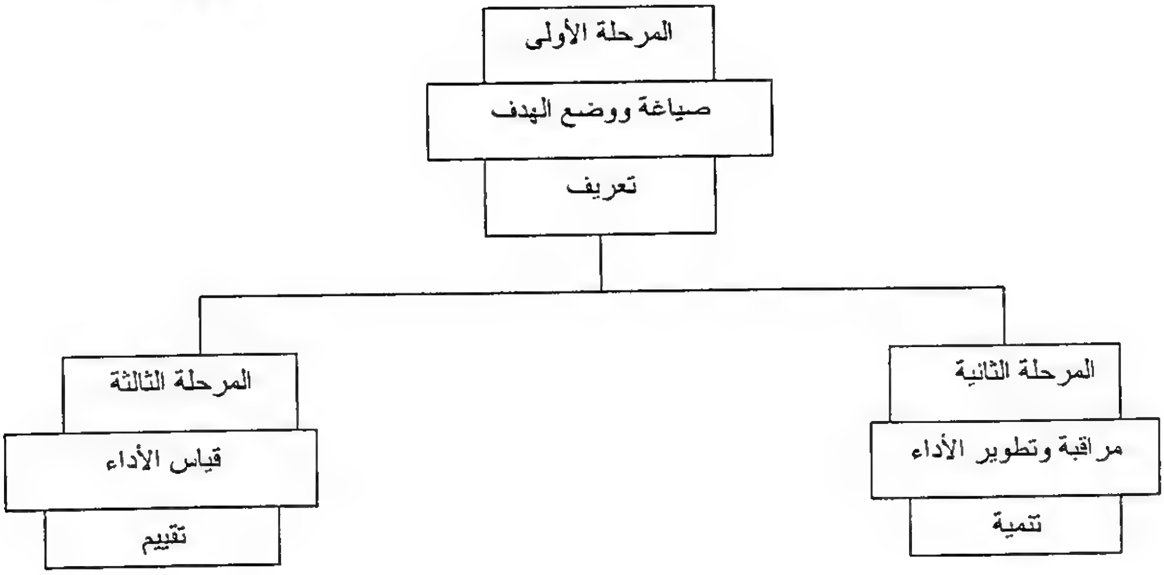
الجميع إلى تحقيقها، والمهم في صياغة الهدف هو اقتناع جميع الأطراف به والتفاعل معه الأمر الذي يسهل دوران دورة إدارة الأداء.

المرحلة الثانية: مراقبة وتطوير الأداء.

وتركز هذه المرحلة على تتبع الأداء الفعلي في ضوء الأهداف التي سبق صياغتها في المرحلة الأولى، ويتم فيها تقييم وتصحيح الأداء الخاطئ وتساعد هذه المرحلة المرؤوسين على تحقيق التوقعات والرؤيا المشتركة للأمور التي تم الاتفاق عليها، وتبرز في هذه المرحلة أهمية المهارات التي يمتلكها الرئيس في توجيه المرؤوسين أثناء العمل وتضاف لهذه المهارات عملية التغذية العكسية لكل من الرئيس والمرؤوس، كما تظهر أهمية التدريب لاكتساب وتطوير المهارات الاتصالية بين الرئيس والمرؤوس.

المرحلة الثالثة: قياس الأداء.

إن الهدف من عملية قياس الأداء تحديد ما تم تحقيقه من تقدم ونجاح بالإضافة إلى نوع وحجم القصور في الأداء، وكل ذلك يتم من خلال مطابقة الأداء الفعلي لمعايير الأداء المتفق عليها إذ يقوم الرئيس بتقييم الفترة الزمنية السابقة ودراسة أفضل اتجاه للعمل في الفترة القادمة والتي سوف تبدأ مع دورة حياة الأداء التالية مرة أخرى، والشكل الآتي يبين دورة حياة إدارة الأداء.



شكل رقم (1)
دورة حياة إدارة الأداء

المصدر: هلال، محمد عبد الغني، مهارات إدارة الأداء: معايير وتطبيقات الجودة في الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة،1996، ص 80.

فوائد إدارة الأداء:

إن إدارة الأداء تعود بالفائدة على كل من الرئيس والمرؤوسين ومن هذه الفوائد ما أشار إليها (هلال، 1996) وهي:

أ. فوائد إدارة الأداء بالنسبة للرئيس:

1. الإفصاح عن آرائه وتوقعاته في وقت مبكر إذ يساعد المرؤوس على تصحيح أوضاعه.
2. السماح بحرية التصرف بأساليب العمل.
3. تشجيع المرؤوسين على طلب المساعدة من الرئيس.
4. التشجيع على مناقشة الاختلافات.

ب. فوائد إدارة الأداء بالنسبة للمرؤوسين.

1. استعراض الاستفسارات والتوقعات عن النقاط الناقصة.

2. إثارة الأسئلة وإدامة الحوار لمناقشة الاستفسارات.

3. الالتزام بصورة مستمرة بالقرارات.

4. الحصول على التوجيهات.

العوامل المؤثرة في الأداء:

يجب أن يأخذ المسؤولون في اعتبارهم عند تقييم الأداء لمنظمة ما عدة عوامل قد تؤثر في الأداء ومن هذه العوامل الآتي: (عبد المحسن، 2002).

1. الاختلاف في حجم العمل. إن الاختلاف في حجم العمل قد يؤثر في الأداء، فالمنظمة التي تعالج حجما كبيرا من العمل تحتاج إلى موارد لكل وحدة عمل أقل مما تحتاج إليه أخرى لديها حجم أقل من العمل نفسه.

2. مدى تأخر الأعمال الذي قد يؤثر في معدل الإنتاج. فعندما يكثر العمل المتأخر عن المعتاد يمكن أن يسبب تعجلا ومعدلا أعلى للإنتاج، ومثل هذا المعدل المتعجل قد لا يمكن تحقيقه دائما، وقد يتولد عنه انخفاض في نوعية المنتج النهائي في حين يسبب النقص في العمل المتاح لدى العاملين انخفاضا في معدل الإنتاج.

3. التحسينات التنظيمية والإجرائية ذات أثر مباشر في الأداء، فمعدل الإنتاج يتوقف على عوامل عديدة منها ملائمة الترتيبات التنظيمية والإجرائية، فالتعديل التنظيمي الذي يغير من تدفق وتتابع العمل عادة ما يترتب عليه تغيير في معدل الإنجاز، وكذلك فإن اختصار خطوات العمل في عملية ما يقلل من الموارد المطلوبة لإنهاء وحدة العمل.

4. العوامل الفنية والتكنولوجية: وهي التي تتمثل بالإدخال المستمر للتكنولوجيا الحديثة من أجهزة، ومعدات، وبرمجيات، حيث أن أداء الموظفين يتحدد بمستوى ونوعية التكنولوجيا المتوفرة لديهم

مفهوم تقييم الأداء:

قد يثار جدلا حول استخدام كلمتي "تقويم" و "تقييم" وذلك من الناحية اللغوية لذلك فانه لفهم تقييم الأداء لابد من التفريق بين لفظ تقييم الأداء وبين تقويم الأداء، أما التقويم فيقال في اللغة العربية قوم بمعنى أزال العوج فجعله مستقيما وتقاوموا الشيء

فيما بينهم أي قرروا ثمنه، وتقوم الشيء أي تعدل واستوى(الفيروز ابـــادي، 1302 هـــ) ويفضل استخدام لفظ تقييم الأداء وليس تقويم الأداء لان التقييم اعم من التقويـــم وهو متضمن فيه لان المقدر يوضح ما في العمل من نقص ليستكمل، فالتقييم يبيـــن مستوى العمل والتقويم يعمل على إصلاح المعوج وتحسينه.

ومن اجل التوصل إلى مفهوم واضح ومحدد ودقيق لموضوع تقييم الأداء لا بـد من استعراض بعض التعريفات التي وردت حول هذا الموضوع.

يعرف تقييم الأداء بأنه "قياس الأداء الفعلي (ما أ دي من عمل) ومقارنة النتـائج المتحققة بالنتائج المطلوب تحقيقها أو الممكن الوصول إليها حتى تتكون صورة حيـة لما حدث فعلا ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعة بما يكفـل اتخاذ الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء" (عبد المحسن، 2002: 5).

كما عرف تقييم الأداء كذلك بأنه "عملية تشمل جانبين أولهما يتعلق بقياس مـــدى أداء الموظف لواجبات ومهام الوظيفة المسندة أليه وفقا لمعيار محدد، وثانيهما يتعلـق بتقدير مدى استعداده للتقدم والترقية وتحمل أعباء وظيفة ذات مستوى أعلــــى مــن مستوى وظيفته الحالية" (عبد الله، 2002 :51).

كما عرف على انه "تلك العملية التي تعنى بقياس كفاءة العـــاملين وصلاحيتـــهم وإنجازاتهم في عملهم الحالي للتعرف على مدى مقدرتهم على تحمـــل مســؤولياتهم الحالية واستعدادهم لتقلد مناصب أعلى مستقبلا"(نصر الله، 2001 :169).

ويعرف كذلك بأنه "الحصول على حقائق أو بيانات محددة من شانها أن تســـاعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله ومسلكه فيه في فترة زمنية محددة وتقديـــر مدى كفاءته الفنية والعملية والعلمية، للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعملة في الحاضر والمستقبل" (العديلي، 1995 : 499).

كما يعرف بأنه "العملية التي يستعملها المستخدم لتحديد ما إذا كان الموظف قـــد أدى عمله على النحو المطلوب" (Megginson.1981:310).

يتضح مما سبق بأنه مهما تعددت الاصطلاحات المطلقة على عملية تقييـــم أداء العاملين فان المراد والمقصود منه في نهاية المطاف هو واحد، تقييم الأداء أو تقييـــم الكفاءات أو تقييم أداء العاملين، كلها مسميات مترادفة غايتها تحليل أداء الفرد بكـــل

والاقتصادية- مؤشرا خطيرا وهو أمر لا تحتمله المؤسسية التي هي من صفات العمل الإداري في المؤسسات التي تهدف لإثبات وجودها واستمرارها (القريوتي، 199).

أهمية تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء من السياسات الإدارية الهامة في المنظمات، سواء الحكومية منها أو الخاصة في مختلف دول العالم، حيث أن كل منظمة لها نظام رقابي لتقييم أداء الأفراد وفقا لمعايير المنظمة، وقد يكون هذا النظام غير معترف به، وغير رسمي، وغير موثق، لكن الحاجة إلى تقييم الأداء هي حاضرة في جميع بيئات الأعمال، وتبرز أهمية تقييم الأداء من خلال الحقائق الآتية:

1. انه يساعد المنظمات على الاستمرار والنمو وتحقيق أهدافها، حيث أن تقييم الأداء يعتبر مفتاح الإدارة في حد ذاتها، وهو الذي يمكن المنظمة من تحقيق النمو والازدهار وعليه فان أهمية عملية تقويم الأداء هنا تبرز من خلال كونها تساعد المنظمات على الازدهار وتحقيق أهدافها، وكذلك تحقيق أهداف الأفراد العاملين بها.
2. إن التقدم الوظيفي للموظفين يتأثر بنتائج التقييم، وعليه فان الطريقة التي يتم بها التقييم يمكن أن تؤثر بشكل كبير على الروح المعنوية و الدافعية لدى هؤلاء الموظفين نحو العمل (بوكميش، 2001) .

إذا فعملية تقييم الأداء قد تكون لها آثارا سلبية أو إيجابية على الموظفين والمنظمة بشكل عام، وتتوقف مدى إيجابية أو سلبية هذه الآثار على مدى استناد عملية التقويم إلى الدقة والموضوعية، فعدم تحري الدقة والموضوعية يؤدي إلى ظلم الموظفين، وبروز المشاكل التي تؤثر سلبا على روحهم المعنوية، وتؤدي في النهاية إلى تراجع مستوى أداء المنظمة بشكل عام.

3. يساعد تقييم الأداء على تمكين الموظفين (Empowering Employees)، وهذا يعتبر من الاتجاهات الحديثة في مجال الإدارة، ويتم ذلك من خلال إعطاء الحرية والاستقلالية للموظفين ومحاسبتهم على النتائج، واعطائهم

الحرية الذاتية في تقييم أدائهم ومستوى إنجازهم (Kennedy , 1995).

4. تهدف إلى تخفيض عدم الثقة ونشر الثقة(trust) بين الرؤساء والمرؤوسين، كما تساعد على تخطيط المسارات المستقبلية للعمل والنشاط، كما تساعد أيضا على ضمان حسن استخدام الموارد بكفاءة (Bavan,1996).

5. أنها أداة لدفع الموظفين للعمل من خلال إشعارهم بأنهم تحت المراقبة المستمرة، مما يدفعهم للعمل اكثر، كما أنها أداة لتحسين أداء الموظفين، من خلال كشفها عن نقاط الضعف في أدائهم لإصلاحها والكشف عن احتياجاتهم التدريبية لاستكمالها، وهي إجراءات تصب جميعا في تحسين أداء المنظمة بشكل عام.

عناصر تقييم الأداء:

تعتبر عملية تحديد واختيار عناصر تقييم أداء العاملين من أكثر المراحل أهمية عند إعداد نظام التقييم، حيث انه بالقدر الذي تكون فيه هذه العناصر واقعية وموضوعية وتساهم فعلا في نقل صورة حقيقية عن أداء الموظف، بالقدر الذي يكون فيه نظام التقييم أكثر فاعلية واقرب ما يمكن لتحقيق الأهداف التي وضع من أجلها، بالإضافة إلى مساهمته في زيادة رغبة الموظفين في التعاون مع رؤسائهم المباشرين ، وزيادة أيمانهم بسلامة ودقة نظام التقييم المستخدم، كما أنها تسهم في تعريف الموظف بما هو مطلوب منه، كذلك فأنها توجه المدير أو المشرف إلى النقاط التي يجب أن يأخذها بصدد تطوير الأداء (السالم وصالح، 2002).

وتعرف عناصر تقييم الأداء بأنها عبارة عن "مجموعة من الصفات والسمات والسلوكيات المطلوبة لأداء العمل، والتي يتم إجراء عملية التقييم على أساسها وفي ضوئها، بحيث يتم تحديد مدى كفاءة أداء العاملين، من خلال مدى توفر تلك الصفات في أدائهم وسلوكهم من أجل إنجاز ذلك الأداء" (عباس، 2001 : 49).

وهنا يتأكد أهمية تحديد عناصر التقييم، وضرورة تحري الدقة في إعدادها واختبارها ، لتكون ممثلة للأداء الحقيقي، وكذلك شمولها على جميع الواجبات والمهام الوظيفية.

إن العناصر التي يتم تحديدها لتخضع لعملية التقييم يجب أن تكون مرتبطة بالعمل وبالإمكان تقديرها. وأكثر نتائج التقييم دقة تلك التي تركز على العوامل التي يمكن ملاحظتها ، مثل سلوك العاملين أثناء العمل، والنتائج التي يحققونها. ومن الممكن أن تكون عوامل الشخصية عناصر مهمة وأساسية في مدى فاعلية أداء العامل ، خاصة التفاعل والتعامل مع الآخرين، ولكن يجب أن يتم تقييم هذه العوامل بحذر وتحفظ وذلك بسبب صعوبة تقييمها موضوعيا (أبو شيخة، 2000).

وعند تحديد العناصر اللازمة لتقييم أداء الأفراد فان خطط التقويم يجب أن تراعي الاعتبارات التالية: (سيزلاقي ووالاس، 1991).

1. **تقييم الصفات الشخصية:** من المعلوم أن تحديد السمات الشخصية تخضع في ابعد حدودها إلى تقديرات شخصية من قبل المقيمين المختلفين، وقد تختلف هذه التقديرات من مقيم لأخر لأداء نفس الفرد، داخل المنظمة أو الإدارة الواحدة، والسمات الشخصية قد تكون دالة على سلوك الفرد المتوقع أو نواتج عمله. ومن السمات الشخصية التي قد تكون ذات علاقة بفاعلية الأداء، الدقة في المواعيد، والمواظبة، والقيادة، والتعاون، والانتباه، والاتجاهات نحو العمل، والزملاء، والرؤساء (هلال، 1995) .
2. **تقييم النتائج لأداء الأفراد:** فهي عادة المحصلة النهائية للأداء، كما أنها غالبا ما تكون الهدف الأول للتقييم، وتكون سهلة القياس في معظم الأحيان، وهنا تكون عناصر تقييم الأداء معبرة عن جودة وكمية الإنتاج الذي يجب على العامل إنجازه، ومن أمثلة عناصر نواتج الأداء كمية الإنتاج مقارنة بما كان متوقعا، جودة الناتج ونوعية العمل مقارنة مع النوعية المتوقعة، والتكلفة والوقت المحدد للإنجاز. وفي الأنشطة التي تنتج خدمات يتطلب استخدام الحكم الشخصي لتقييم نتائج الأداء. وعند التركيز على نواتج الأداء فهذا يؤدي في الغالب إلى استخدام معيار محدد للقياس أو عدد محدود من المعايير، بالإضافة إلى أن الاعتماد على نواتج الأداء لا تعطي معلومات عن الطرق التي سلكها العاملون لتحسين إنتاجيتهم (ماهر، 1988).

3. **تقييم السلوك:** عناصر تقييم السلوك والتصرفات التي يقوم بها الأفراد في سبيل القيام بالأداء المطلوب منهم، وهي عناصر تصف في الغالب السلوك والتصرفات المثالية للأداء، فيقوم الرئيس المباشر بتحديد مدى قرب مرءوسيه من تلك التصرفات، وما يفعله العاملون في أعمالهم، وما يسلكونه فيه (عبد الباقي، 2001).

اعتبارات في تحديد عناصر التقييم:

لكي نقوم بتحديد عناصر التقييم هناك اعتبارات يجب اتباعها للمساعدة بتحديد تلك العناصر، وهي :

أ- يجب أن تتعدد معايير التقييم لتغطية الجوانب المختلفة للأداء مع ضرورة أن تكون المعايير ذات علاقة مباشرة بالأداء.

ب- إن افضل المعايير هي التي تمس نواتج الأداء وأسلوب الأداء، واقلها هو ما يمس الصفات الشخصية.

ج- إن افضل المعايير هي التي تعتمد على دراسة وتحليل العمل.

د- يجب أن تأخذ المعايير قيما وأوزانا مختلفة بحسب علاقتها بفعالية الأداء.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية :

دراسة قامت بها(الضمور، 2003) بعنوان "اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصناعية الأردنية على الإبداع التنظيمي" وهدفت إلى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصناعية الأردنية وتأثيرها على الإبداع التنظيمي. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع التنظيمي.
2. وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات وبيئة العمل الداخلية (تصميم المؤسسة).
3. وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والثقافة المؤسسية السائدة.

وفي دراسة(أيوب، 2000) بعنوان "كفاءة نظم تقنية المعلومات من وجهة نظر المستفيد". هدفت إلى التعرف على كفاءة نظم تقنية المعلومات من وجهة نظر المستفيد في المنشآت الصناعية السعودية الصغيرة. و أظهرت نتائج الدراسة أن غالبية المستفيدين في المنشآت الصناعية، يرون أن فائدة استخدام تطبيقات نظم المعلومات كانت لتنفيذ النشاطات التشغيلية والأساسية في المنشأة بينما كان استخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية محدودا.

أما دراسة(الشواف والزلزلة، 2000) حول تأثير وظائف نظم المعلومات في ممارسة الإدارتين العليا والوسطى في المنظمات الحكومية الكويتية، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- أن البنية الأساسية للوظائف من حيث وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة متقدمة تقنيا عند معظم المنظمات.

2- أن هناك تأثير للخدمات المختلفة المقدمة في رفع كفاءة أداء العمل وفعاليته في المنظمات.

وفي دراسة (الذنيبات، 1999) التي هدفت إلى التعرف على مدى أثر كل من الهيكل التنظيمي، والسياسات الإدارية المتبعة، والتكنولوجيا على أداء العاملين في أجهزة الرقابة المالية والإدارية في الأردن، وقد توصلت الدراسة إلى:

أ- أن عوامل السياسات الإدارية وأساليب العمل ومدى استخدام التكنولوجيا لها اثر في أداء العاملين في أجهزة الرقابة المالية والإدارية في الأردن.

ب- أن هناك تفاوتا واضحا في رأى المبحوثين فيما يتعلق بالتكنولوجيا مما يعطي انطباعا واضحا عن عدم كفاية المعرفة المتوفرة لدى العاملين في أجهزة الرقابة، حول كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة في أعمال الإدارة.

أما دراسة (الأعور، 1999) التي هدفت إلى دراسة واقع استخدام الحاسوب في جهاز الأمن العام الأردني، بالإضافة إلى التعرف على أثر استخدام الحاسوب على كل من الرقابة والأشراف ورضى العاملين، وخلصت الدراسة إلى أن استخدام الحاسوب أدى إلى تحسين الأداء الوظيفي وتحسين الرقابة، والأشراف عند العاملين.

وفي دراسة(الرعود، 1999) حول أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على فعالية الرقابة الإدارية في القطاع العام الأردني، حيث هدفت الدراسة للتعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على فعالية الرقابة الإدارية في منظمات القطاع العام الأردني (الوزارات، المشروعات العامة، الدوائر المركزية)، شملت عينة الدراسة (1825) مديرا في تلك المنظمات، وأهم ما توصلت إليه الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بإبعادها(كفاءة العاملين، مواصفات شبكة المعلومات، ملائمة البرمجيات المستخدمة، الكفاءة الاقتصادية للنظام، وملائمة المعلومات) وفعالية الرقابة، وأهم ما أوصت به الدراسة دراسة مدى كفاءة استخدام نظم المعلومات في أعمال الرقابة وعقد دورات تدريبية للقائمين على نظم المعلومات الإدارية.

وفي دراسة(العجلوني، 1998) بعنوان " تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في شركات مختارة من القطاعين الخاص والعام في الأردن". هدفت هذه الدراسة

إلى تقييم واقع نظم المعلومات الإدارية وكفاءتها، مـــن خـــلال مســاعدة متخــذي القرارات في الوصول إلى المعلومات المطلوبة ضمن معـــايير الســـرعة، الكفايـــة، الدقة، وقد توصلت الدراسة إلى أن تصميم قاعدة البيانات تناسب احتياجات مســتوى الإدارة العليا أكثر من غيرها من المستويات.

وقام (الشناق، 1994) بدراسة اثر نظـــم المعلومـــات الإداريـــة علـــى الأداء المؤسسي للشركات المساهمة الأردنية. شملت عينة الدراسة ثلاث وخمسين شـــركة من أصل مائة وثلاث شركات مدرجة في سوق عمان المالي، وقـــد هدفـــت هـــذه الدراسة إلى الكشف عن مدى توافر نظم المعلومات الإدارية لدى الشركات المساهمة العامة الأردنية، ودرجة الاستفادة منها وكذلك درجة تأثيرها على الأداء المؤسســـي لهذه الشركات . وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج:

أ. أن (53.24%) من الشركات لديها دائرة أو قسم خاص للمعلومات الإداريـــة، وانه لا يوجد تأثير كبير لوجود الدائرة أو القسم على الأداء المؤسسي.

ب. أن الاهتمام بنظم المعلومات قليل عند معظم الشركات.

ج. لا تؤثر أجهزة وبرامج الحاسوب على الأداء المؤسسي.

د. لا يوجد اثر إيجابي لنظام المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي.

وفي دراسة (خضير، 1995) حول نظام المعلومـــات وعلاقتـــه بالتكنولوجيـــا والسلوك القيادي ، حيث شملت عينة الدراسة (25) مديرا (رئيس قسم) في منطقـــة تطويرية ومالية في الجهاز الإداري العراقي، وهدفت الدراسة إلـــى الإجابـــة عـــن التساؤلين التاليين:

1. هل يقود التغير في التكنولوجيا إلى تغير في نظام المعلومات؟
2. هل يستجيب السلوك القيادي لحالة التغير في نظام المعلومات؟

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أ- اتسم مستوى استجابة المديرين بالتماثل في مقاييس التكنولوجيا والاختـــلاف النسبي بين مقاييس نظم المعلومات، والسلوك القيادي.

ب- ضعف علاقة التكنولوجيا مع نظام المعلومات، ويشير هذا إلى أن التغـــير الحاصل في نظام المعلومات قد لا يكون بسبب التغير في التكنولوجيا.

جـ- وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية بين مقياس نظام المعلومات، واهتمام المديرين بالعامين.

أما دراسة (النظاري، 1990) والتي هدفت إلى البحث في نظم المعلومات وأثرها على فاعلية اتخاذ القرارات في المصارف التجارية الأردنية، وهدف من خلالها التوصل إلى مدى كفاءة نظم المعلومات في المصارف التجارية الأردنية ثم إلى أي مدى تساهم هذه النظم في الوصول إلى قرارات اكثر رشدا، وهدفت أيضا إلى الكشف عن نواحي الضعف في نظم المعلومات المستخدمة في المصارف التجارية الأردنية وسبل معالجتها، وبالتالي تطوير هذه النظم وزيادة فاعليتها، وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

أ- أن هناك علاقة إيجابية بين نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات في المصارف التجارية الأردنية، إلا أن هذه العلاقة ليست ذات دلالة إحصائية.

ب- انه ليس بالضرورة أن تكون المصارف التي توجد فيها نظم المعلومات أكثر كفاءة من غيرها على أساس نسب الربحية الأعلى وإنما ينعكس كفاءة النظام فيها على نوعية وسرعة الخدمة التي تقدمها للجمهور.

جـ - أظهرت نتائج المقابلات الشخصية التي أجراها الباحث مع المعنيين في نظم المعلومات، والمستفيدين منها أن إدخال نظم متطورة للمعلومات أدى إلى تنوع أنشطة المصارف، وخلق وظائف جديدة، وأدى إلى إعطاء مزيد من التفويض للمستويات الإدارية الأقل، حيث أصبحت هناك معلومات إضافية متوفرة لهذه المستويات، كما ساعد في الوقت نفسه على زيادة قدرات الإدارة العليا في الرقابة على أعمال المستويات الأخرى، والتدخل كلما اقتضى منها ذلك.

وفي دراسة (الدهان ومخامرة، 1990) التي هدفت إلى معرفة أراء وحدات المحاسبة والودائع والحاسوب وبعض موظفي هذه الوحدات في البنوك العاملة في الأردن حول أثار استخدام الحاسوب على عدد من المتغيرات، وقد بلغ عدد الاستجابات ثمانين استجابة من خمسة عشر بنكا يعمل في الأردن. وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام الحاسوب أدى إلى ما يلي:

1- زيادة السرعة في اتخاذ القرارات.

2- تحسين الرقابة والأشراف.

3- زيادة الدقة والاعتماد على المعلومات والوثائق الصادرة عن الحاسوب من قبل المديرين والعاملين في البنوك وكذلك المؤسسات الرسمية.

4- تحسين نوعية الخدمة المقدمة لعملاء البنوك بالإضافة إلى سرعة تقديمها.

الدراسات الأجنبية:

دراسة قام بها (Simon,1998) في القطاع العام الأمريكي. وقد قارن فيها بين (77) دائرة بعضها حصل على جائزة الرئيس الأمريكي للجودة، وبعضها لم يحصل عليها. اختبرت هذه الدراسة الاختلاف الكمي والنوعي بين الدوائر الفدرالية الناجحة، وعددها(33)استلمت جائزة الرئيس الأمريكي للجودة، و(44) دائرة كانت اقل نجاحا ولم تستلم الجائزة لنفس الفترة 1992- 1997.

وأظهرت النتائج أن الدوائر الناجحة كانت اكثر إدراكا ووعيا لأهمية الجودة في القيادة والمعلومات والتحليل والتخطيط الاستراتيجي وإدارة وتطوير الموارد البشرية، وإدارة العمليات ونتائج الأعمال والحرص على رضا العملاء.

وكانت هذه الدوائر الناجحة اكثر إدراكا للتواصل مع العملاء والموظفين وخبراء تطوير أنظمة الجودة واخذ المنافسة بعين الاعتبار، وتقديم الأهداف الاستراتيجية بشكل كمي قابل للقياس.

أما دراسة (Wilson,1996) حول استخدام نظام المعلومات المحوسبة في المنظمات العامة، وقد هدفت هذه الدراسة للتعرف على رضا صانعي القرار عن نظام المعلومات المستخدم في تنظيم مدينة رجموند، حيث تمت دراسة اثر المتغيرات الديمغرافية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي) على عملية اتخاذ القرار وقد وجدت الدراسة أن متخذي القرار في تنظيم مدينة رجموند لديهم رضا عن نظام المعلومات المستخدم وان لديهم بعض المخاوف من استخدام الحاسوب، وقد أظهر نتائج الدراسة أن العاملين بحاجة للتحفيز من اجل تقبل النظام، واقترحت الدراسة على المنظمة أن تقوم بتشجيع العاملين على التعبير عن حاجاتهم من المعلومات وذلك للتخلص من حالة القلق من استخدام الحاسوب.

وفي دراسة (Mullen,1996)، تم تحليل مدى استخدام الحاسوب أو عدم استخدامه من قبل مديري المستويات العليا مع وسطاء أو بدونهم في مؤسسات مختارة تستخدم نظم معلومات تنفيذية، فقد وزعت (461) استبانه على مديرين يعملون في (30) مؤسسة، وقد توصلت الدراسة أن اكثر المديرين في المؤسسات التي لديها نظم معلومات تنفيذية يستخدمون هذه النظم بشكل مباشر ودون وجود وسطاء، وان تأثير هذه الأنظمة على عمليات اتخاذ القرار كان قليلا، كما توصلت الدراسة إلى أن قلة من هؤلاء المديرين يدرك بان اتخاذ قرار أسرع، هو في إحداث تغييرات سريعة، وترى الأغلبية بان النظم المذكورة هي أداة لجمع المعلومات. .

وفي دراسة (Yew,1995) التي أجريت في سنغافورة (اثر تفاعل اللامركزية والنظام المحاسبي وخصائص المعلومات وأثرها على أداء الإدارة). هدفت الدراسة إلى قياس وتحديد أثر الهيكل التنظيمي على نظم المعلومات الإدارية، ونظام معلومات المحاسبة الإدارية على وجه الخصوص واثر ذلك على كفاءة الأداء الإداري . كما بينت الدراسة اثر استخدام نظام اللامركزية في الإدارة على نظم المعلومات المحاسبية من حيث:

1. مستوى النظام.
2. قدرة النظام على جمع البيانات ومعالجتها.
3. درجة التكامل بين أجزاء ومكونات النظام للوصول إلى مخرجات اكثر ملائمة لمتخذي القرارات.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية في المنظمات التي تستخدم نظام اللامركزية في الإدارة بين كفاءة الأداء في كافة المستويات التنظيمية وكفاءة نظام المعلومات المستخدم.

أما دراسة (Stevens, Cahil & Oversman,1994) بعنوان " نظم المعلومات المحوسبة وإنتاجية القطاع العام"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر استخدام نظم المعلومات المحوسبة في إنتاجية القطاع العام في أربعين حكومة ولاية في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد تكونت عينة الدراسة من (566) مديرا في كل من مستويات الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية، وتوصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات

المحوسبة قد أثرت إيجابيا في كل مما يلي: عمليـــة اتخـــاذ القـــرارات الإداريـــة، القرارات الخاصة بالموارد البشرية، القرارات الخاصة بالموارد الماليـــة، الكفـــاءة التنظيمية، بينما أثرت نظم المعلومات المحوسبة سلبيا في كل من: رضا العـــاملين، المشاركة في اتخاذ القرارات.

وفي دراسة (Chen & Klay, 1994) بعنوان "السلوك الإداري،الدافعية والحاسـوب" التي أجريت في ولاية فلوريدا على (11) هيئة عامة تبين بان (23%) من القرارات التي كانت تتخذ من قبل المد راء أصبحت تتخـــذ حاســوبيا، وأن الجـــهاز الإداري انخفض بنسبة (7%) بسبب استخدام الحاسوب، وتحسنت الاتصالات بين الأفراد فـي المنظمات تحت الدراسة نسبة (32%)، وان الحاسوب قد حسن من الخدمة العامـــة بنسبة (89%)، كما أن الكفاية للمنظمات تحت الدراسة قد تحسنت بنســبة(61%) وأدت إلى زيادة الوقت المخصص للعملاء بنسبة (37%)، وأدت إلى تحسن التنسـيق في توزيع الخدمات بنسبة (70 %) وصعوبـــة المحافظـــة علـــى ســرية العمـــلاء بنسبة(22%)، وساعد استخدام الحاسوب على تعزيز هيمنة الجماعة بنسبة (17%).

أما دراسة(Loukis&nick ,1994) التي أجراها على جهاز الإدارة العامة في اليونان حول تكنولوجيا المعلومات والهيكل التنظيمي في جهاز الإدارة العامة في اليونـــان، حيث أشارت نتائج الدراسة أن تقنية المعلومـــات المســـتخدمة قديمـــة ولا تواكـــب التحديث والتطور المستمرين في هذا المجال، كذلك تبين انه بالرغم مـــن جاذبيتـــها كآلية تساهم في الأداء المؤسسي إلا أن الفوائد التي يجنيها جهاز الإدارة العامة منـــها ليست كما هو متوقع.

توصلت دراسة(Gleeson,1991) التي أجراها في ولاية اريزونـــا حـــول تـــأثير الحاسوب الشخصي وقواعد توزيع البيانات على أداء المديرين، إلى النتائج التالية :

1- التدريب الأكثر على استخدام الحواسيب الشخصية سوف يحقق نتائج افضـــل في اتخاذ القرارات.

2- إن الحواسيب الشخصية يمكن أن تحسن الإنتاجية لتحقيق فاعلية أعلى مـــن خلال نتائج قرارات افضل مع اختصار الوقت. وتؤكد الدراسة على دعـــم

فكرة أن المديرين يمكن أن يمتلكوا المهارة من خلال إدخال الحاسوب في مكان العمل.

أسئلة الدراسة وفرضياتها:

أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية:

1- ما مستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين أداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية ؟

2- ما مستوى أداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية ممن وجهة نظر المبحوثين ؟

3- ما هي تصورات المبحوثين لأهمية أبعاد نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة و أداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية.

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى بين مدى ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية.

الفرضية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية.

الفرضية السادسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الاقتصادية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية.

الفرضية السابعة: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لابعاد نظام المعلومات تعزى لمتغيرات الدراسة الديمغرافية (الجنس، المستوى الإداري، الخبرة، العمر، المؤهل العلمي).

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

منهجية الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة، الذي ينطلق من دراسة الأبعاد النظرية لنظام المعلومات الإدارية وأداء العاملين ،وذلك من خلال إجراء المسح المكتبي من اجل بناء الإطار النظري، والاطلاع على الدراسات السابقة، وكذلك اعتمدت الدراسة على أسلوب الدراسة الميدانية التي جمعت بياناتها بواسطة استبانه تم توزيعها على مفردات عينة الدراسة للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وتم تصميم جزء من الاستبانه بالاعتماد على مقاييس مستخدمة من قبل باحثين آخرين.

مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في قطاع العاملين في خمسة مؤسسات مالية حكومية متخصصة بالإقراض في الأردن من جميع المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا. وهذه المؤسسات هي: مؤسسة الإقراض الزراعي، مؤسسة إدارة وتنمية أموال الأيتام، صندوق التنمية والتشغيل، بنك الإنماء الصناعي، و بنك تنمية المدن والقرى، حيث بلغ عددهم (1036) موظف.

عينة الدراسة:

تم اخذ عينة عشوائية بسيطة بنسبة (50%) من كل مؤسسة من المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض في الأردن، باستخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة في كل من هذه المؤسسات. فقد تم توزيع(518)استبانه على عينة الدراسة، بواقع (200) استبانه للعاملين في مؤسسة الإقراض الزراعي، و(84) استبانه للعاملين في مؤسسة إدارة وتنمية أموال الأيتام، و(34) استبانه للعاملين في صندوق التنمية والتشغيل، و(55) استبانه للعاملين في بنك الإنماء الصناعي، و(145) استبانه للعاملين في بنك تنمية المدن والقرى (وزعت الاستبيانات بنسبة عدد العاملين في كل مؤسسة). وقد بلغ عدد الاستبيانات المعادة

والصالحة للتحليل (436) استبانه أي ما نسبته (84%) وهي نسبة مقبولة لغايات هذه الدراسة.

وكانت الاستبانات التي أعيدت على الوجه التالي: مؤسسة الإقراض الزراعي (184)استبانه بنسبة عائد(92%)، مؤسسة إدارة وتنمية أموال الأيتام (60) بنسبة عائد (70%)،صندوق التنمية والتشغيل (27) استبانه بنسبة عائد(79%)، بنك الإنماء الصناعي (45) استبانه بنسبة عائد(81 %)، بنك تنمية المدن والقرى (120) استبانه بنسبة عائد(82%).

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانه من خلال الاطلاع على الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة، وعلى الدراسات السابقة.

وقد تكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء يتضمن الجزء الأول المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث (الجنس،العمر، المستوى الوظيفي، مدة الخدمة، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية).

أما الجزء الثاني من الاستبانه فقد تم الاستعانة باستبانه طورها (الرعود، 1999) لقياس أبعاد نظم المعلومات الإدارية وأجريت عليها بعض التعديلات لتناسب هذه الدراسة كذلك تم استخدام بعض فقرات الاستبانة التي طورتها (أيوب، 2000) مع إجراء تعديلات بسيطة لتتناسب مع هذه الدراسة، حيث اشتمل هذا الجزء على(36) فقرة تقيس أبعاد نظام المعلومات الإدارية، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، والذي يتكون من خمس درجات(1-5) حيث (5) درجات تعني أوافق بدرجة كبيرة، (4) درجات تعني أوافق، (3) درجات تعني محايد، (2) درجتين تعني غير موافق، (1) درجة تعني غير موافق على الإطلاق، وقد تناولت فقرات هذا الجزء من الاستبانة أبعاد نظام المعلومات الإدارية التالية:

1-حداثة الأجهزة المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية، وتقيسها الفقرات من (1- 4).

2-سهولة استخدام نظام المعلومات الإدارية ، وتقيسها الفقرات من (5-8).

3-كفاءة العاملين في نظام المعلومات، وتقيسها الفقرات من(9-12).

4-ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية، وتقيسها الفقرات من (13-17).

5-الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية، وتقيسها الفقرات من (18-20).

6-خصائص المعلومات الناتجة عن نظام المعلومات الإدارية، وتقيسها الفقرات من (21-26).

7-مدى الاستفادة من نظام المعلومات الإدارية، وتقيسها الفقرات من (27-36).

ويشتمل الجزء الثالث على (20) فقرة تقيس أداء العاملين وهذا المقياس طوره (Zammuto,et,1982) وترجمه إلى العربية (Al-Badayneh,1990) تقيسها الفقرات من (1-20) في الجزء الثالث من الاستبانة.

صدق الأداة:

لقد تم التأكد من صدق المقاييس من قبل المعدين الأصليين، أما الفقرات التي جرى تعديلها فقد تم عرضها على مجموعة من المحكمين في الجامعات الأردنية واخذ باقتراحاتهم وأجريت عليها التعديلات اللازمة. كما تم توزيع الاستبانه على عينه من مجتمع الدراسة بلغ عددها(30) فرد، وذلك للتعرف على مدى فهم أفراد العينة لفقرات الاستبانة ودرجة وضوحها وقد تم تعديل الاستبانة بناء على الملاحظات الواردة.

ثبات الأداة

تم التحقق من ثبات الأداة عن طريق توزيع الاستبانة على (30) فرداً من خارج عينة الدراسة، وتم استخراج معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لكل مجال من مجالات الدراسة علماً بأن كل مقاييس الدراسة موصوفة بالثبات أصلاً، وبلغ الثبات الكلي للاستبانة(96.24%) وهذه النسبة تشير إلى أن اتساق الأداة الداخلي عالي جداً. وفيما يلي معامل الثبات لمتغيرات الدراسة:

جدول رقم(1)

يبين معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة

البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات كرونباخ ألفا
أبعاد نظم المعلومات	26-1	0.9105
مدى الاستفادة من نظم المعلومات	36-27	0.8678
أداء العاملين	56-37	0.9228
الكلي للاستبانة	56-1	0.9624

المعالجة الإحصائية:

لتحليل البيانات التي تم جمعها فقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث استخدمت مصفوفة معامل ارتباط (بيرسون) لتحديد العلاقة بين متغيرات الدارسة، وكذلك تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة الخاصة بمدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية ومستوى أداء العاملين والأهمية النسبية لابعاد نظام المعلومات المحوسب، بالإضافة إلى أنه تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار أثر المتغيرات الديمغرافية على أبعاد نظم المعلومات.

التعريفات الاجرائية:

حداثة الأجهزة: ويقصد بها الأجهزة (Hardware) والتي تتكون من وحدات المعالجة، والشاشات، والطابعات، وأنظمة إدخال البيانات، والأقراص والأشرطة الممغنطة، من حيث مقدرتها على تحقيق الغايات المنشودة من نظام المعلومات، حداثتها، ملاءمتها لطبيعة العمل.

سهولة استخدام النظام: ويقصد بسهولة استخدام النظام سهولة تعلمه وسهولة التفاعل معه وإمكانية الوصول إلية.

كفاءة العاملين في نظام المعلومات الإدارية: ويقصد بها مؤهلات وخبرات العاملون في النظام ومدى قدرتهم على تشغيل النظام والاستجابة لمتطلبات المستفيدين من النظام.

حدود الدراسة:

أولا: اقتصرت الدراسة على متغيرات نظام المعلومات التاليـــة وهـــي (حداثـــة الأجهزة المستخدمة، سهولة استخدام نظـــام المعلومـــات الإداريـــة، كفـــاءة العاملين في نظام المعلومات الإدارية، ملائمة البرمجيات المستخدمة، الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية، ملائمة المعلومات الناتجة عن نظـــام المعلومات الإدارية ،مدى الاستفادة من نظام المعلومات الإدارية في العمل).

ثانيا: اقتصرت الدراسة على المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بـــالإقراض في الأردن.

ثالثا: أن نتائج هذه الدراسة تنسحب على هذه المؤسسات التي أخذت منها عينـــة الدراسة.

الفصل الرابع

عرض النتائج

خصائص العينة

يشير الجدول رقم (2) الى توزيع افراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية

جدول رقم (2)

الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	363	%83.3
	أنثى	73	%16.7
المستوى الإداري	مدير دائرة	19	%4.4
	مساعد مدير	18	%4.1
	رئيس قسم	36	%8.3
	موظف	363	%83.3
الخبرة	5 سنوات فأقل	99	%22.7
	6-10 سنوات	172	%39.4
	11-15 سنة	82	%18.8
	16-20 سنة	53	%12.2
	21 سنة فأكثر	30	%6.9
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	35	%8.0
	دبلوم كلية	129	%29.6
	بكالوريوس	239	%54.8
	شهادة عليا	33	%7.6
العمر	25 سنة فأقل	80	%18.3
	26-35 سنة	230	%52.8
	36-45 سنة	65	%14.9
	46 سنة فأكثر	61	%14.0
الحالة الاجتماعية	أعزب	132	%30.3
	متزوج	296	%67.9
	أخرى	8	%1.8

(الجنس، المستوى الإداري، الخبرة، المؤهل العلمي، العمر، الحالة الاجتماعيـــة) أن (%83.3) من مجموع أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، في حين بلغت نســـبة

الإناث (16.7%) من المجموع الكلي للعينة، ويعزى ذلك إلى أن المرأة تفضل العمل في مجالات أخرى كالتعليم والصحة.

أما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي، فكانت أعلى نسبة لفئة البكالوريوس، حيث بلغت نسبتهم (54.8%)، تلاهم في ذلك حملة دبلوم كلية مجتمع بنسبة (29.6%)، ثم تلاهم فئة حملة الثانوية العامة بنسبة (8%)، وأخيراً جاءت فئة حملة الشهادات العليا بنسبة (7.6%).

وفيما يخص المستوى الإداري نجد أن فئة الموظفين كانت أعلى نسبة من مجموع أفراد عينة الدراسة، وبلغت نسبتهم (83.3%)، تلاها فئة رئيس قسم بنسبة (8.3%) ، ثم تلاهم فئة مساعد مدير بنسبة (4.1%) وأخيراً فئة المدراء بنسبة (4.4%)، وهذا أمر طبيعي في أن هذه الفئة تضم عدداً قليلاً ومحدوداً من الأفراد، بخلاف المستويات الإدارية الأخرى كما هو قائم في الواقع الإداري.

أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة فقد كانت أعلى نسبة هي فئة (6-10) سنوات حيث بلغت هذه النسبة (39.4%) وتلاها في ذلك فئة (5 سنوات فأقل) حيث بلغت النسبة (22.7%) ثم تلاها في ذلك فئة (11-15 سنة) بنسبة (18.8%) وتلاها في ذلك فئة (16-20) سنة، فقد بلغت نسبتها (12.2%)، وكانت فئة (21 سنة فأكثر) هي أقل نسبة ، حيث شكلت النسبة (6.9%) من عينة الدراسة.

وبالنسبة لمتغير العمر فقد شكلت فئة (26-35) سنة أعلى نسبة، حيث كانت النسبة (52.8%) من عينة الدراسة، تلاها في ذلك الفئة (25 سنة فأقل) حيث كانت نسبتها (18.3%) من عينة الدراسة، وهاتان الفئات تشكلان الغالبية العظمى من العاملين في المؤسسات المالية المبحوثة، ثم تلا ذلك الفئة العمرية (36-45 سنة) بنسبة مقدارها (14.9%)، أما أقل فئة عمريه فكانت فئة (46 فأكثر)، حيث كانت نسبتها (14%) من عينة الدراسة، ويعود تدني نسبة الفئتين الأخيرتين إلى أن هاتين الفئتين العمريتين تعتبران فئات قريبة لسن التقاعد من الخدمة مما يؤدي إلى خروج كثير من العاملين عن الخدمة.

أما فيما يخص متغير الحالة الاجتماعية فقد كانت أعلى نسبة هي لفئة المتزوجين حيث كانت النسبة (67.9%) من عينة الدراسة، أما الفئة الثانية فهي فئة غير المتزوجين بنسبة مقدارها (30.3%) من عينة الدراسة، في حين جاءت فئة أخرى بنسبة (1.8%).

أسئلة الدراسة:

السؤال الأول : ما مستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين العمل في المؤسسات المالية الحكومية؟

للإجابة عن هذا السؤال: تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وذلك ضمن دلالة القياس من (1-5): حيث أن (2.4 فأدنى) منخفض و(2.5-3.4) متوسط و(3.5 فأعلى) مرتفع.

ويشير الجدول رقم (3)، الى أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة جاء بدرجة متوسطة بلغت (3.9)، بما يفيد بأن تصورات المبحوثين إيجابية إزاء متغير مدى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، حيث احتلت الفقرة رقم (34) والمتمثلة بـ"يساعد نظام المعلومات في وضع الخطط الاستراتيجية"، المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (4.06)، وتلا ذلك في الأهمية الفقرة رقم (27) والمتعلقة بـ "يعمل نظام المعلومات على تسهيل الرقابة على أعمال المؤسسة" بمتوسط حسابي (4.03)، ثم تلا ذلك الفقرة (31) بالمرتبة الثالثة والمتعلقة بـ"أدى نظام المعلومات إلى تسهيل الاتصالات في المؤسسة" بمتوسط حسابي(4.02)، ثم تلا ذلك الفقرة رقم (28) والمتعلقة "أدى نظام المعلومات إلى تسهيل عملية الإشراف على أعمال المؤسسة" وبمتوسط حسابي (4.00)، ثم جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (33) والمتعلقة بـ "يزود نظام المعلومات المؤسسة بمؤشرات عن الأداء الحالي" وبمتوسط حسابي (3.83).

جدول رقم(3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.

رقم الفقرة في الاستبانة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى بالنسبة للمتوسط
27	عمل نظام المعلومات على تسهيل الرقابة على أعمال المؤسسة.	4.03	0.84	2	مرتفع
28	أدى نظام المعلومات إلى تسهيل عملية الإشراف على أعمال المؤسسة.	4.00	0.86	4	مرتفع
29	أدى نظام المعلومات إلى تسهيل عملية السيطرة على أعمال المؤسسة.	3.92	0.89	5	مرتفع
30	ساعد نظام المعلومات على إنجاز الأعمال بشكل افضل من السابق.	3.91	0.88	7	مرتفع
31	أدى نظام المعلومات إلى تسهيل الاتصالات في المؤسسة.	4.02	0.83	3	مرتفع
32	يؤمن نظام المعلومات التقارير التي احتاجها بصورة فعلية لأداء العمل.	3.90	0.84	6	مرتفع
33	يزود نظام المعلومات المؤسسة بمؤشرات عن الأداء الحالي.	3.83	0.79	10	مرتفع
34	يساعد نظام المعلومات في وضع الخطط الاستراتيجية.	4.06	0.79	1	مرتفع
35	أدى نظام المعلومات إلى سرعة اتخاذ القرار.	3.88	0.84	9	مرتفع
36	يساعد نظام المعلومات في توفير الوقت اللازم لدراسة البيانات وتحليلها.	3.89	0.84	8	مرتفع
	المتوسط الحسابي الكلي	3.90	0.52	-	مرتفع

السؤال الثاني: ما هي تصورات المبحوثين لأهمية ابعاد نظم المعلومات الإدارية المحوسبة الموجودة في المؤسسات المالية الحكومية ؟

للإجابة عن هذا السؤال: يشير الجدول رقم (4)، الى أن المتوسط الحسابي الإجمالي (لأهمية ابعاد نظم المعلومات الإدارية) جاءت بدرجة مرتفعة بلغت(3.90)، بما يفيد بأن تصورات المبحوثين إيجابية إزاء هذا المتغير الأساسي، حيث حاز بعد (كفاءة العاملين في نظام المعلومات الإدارية) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.00)، وتلاه بعد (ملائمة المعلومات في نظام المعلومات الإدارية) بمتوسط حسابي مقداره (3.96)، و(سهولة استخدام نظام المعلومات الإدارية) بمتوسط حسابي (3.95)، وتلاه بعد (استخدام البرمجيات الملائمة في نظام المعلومات الإدارية) بمتوسط حسابي مقداره (3.90)، ثم أعقبه بعد (حداثة الأجهزة المستخدمة) بمتوسط حسابي مقداره (3.80) وأخيرا بعد (الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية) بمتوسط حسابي وقدره (3.78).

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية ، لإجابات المبحوثين حول أهمية أبعاد نظم المعلومات الإدارية المحوسبة الموجودة في المؤسسات المالية الحكومية

تسلسل فقرات الأسئلة	اسم البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى بالنسبة للمتوسط
1-4	حداثة الأجهزة المستخدمة	3.80	0.82	5	مرتفع
5-8	سهولة استخدام نظام المعلومات الإدارية	3.95	0.56	3	مرتفع
9-12	كفاءة العاملين في نظام المعلومات الإدارية	4.00	0.56	1	مرتفع
13-17	استخدام البرمجيات الملائمة في نظام المعلومات الإدارية	3.90	0.50	4	مرتفع
18-20	الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية	3.78	0.79	6	مرتفع
21-26	ملائمة المعلومات في نظام المعلومات الإدارية	3.96	0.49	2	مرتفع
1-26	نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	3.90	0.51	-	مرتفع

السؤال الثالث: ما مستوى أداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية من وجهة نظر المبحوثين؟

للإجابة عن هذا السؤال : يشير الجدول رقم (5)، الى أن المتوسط الحسابي الإجمالي لأداء العاملين واقع

جدول رقم(5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مستوى أداء العاملين في المؤسسات المالية.

رقم الفقرة في الاستبانة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى بالنسبة للمتوسط
37	الكفاءة الوظيفية	3.18	1.39	18	متوسطة
38	القدرة على جدولة وتنظيم أعباء العمل	3.20	1.34	16	متوسطة
39	المهارات في تخطيط وتنفيذ العمل	3.08	1.28	19	متوسطة
40	العمل اليومي المنجز	3.06	1.43	20	متوسطة
41	المواظبة على الدوام	3.22	1.30	14	متوسطة
42	التقيد بأوقات الآكل والاستراحة	3.25	1.30	12	متوسطة
43	كمية العمل المنجز	3.21	1.35	15	متوسطة
44	إنجاز العمل في الوقت المحدد	3.23	1.41	13	متوسطة
45	القدرة على التكيف في الحالات الطارئة	3.41	1.39	1	متوسطة
46	نوعية العمل المنجز (عدم وجود أخطاء)	3.33	1.37	5	متوسطة
47	الاعتماد على النفس في العمل	3.35	1.31	3	متوسطة
48	الرغبة في إنجاز الواجبات الوظيفية	3.34	1.38	4	متوسطة
49	التقيد في قواعد وإجراءات العمل	3.28	1.40	10	متوسطة
50	الجهد المبذول في العمل	3.31	1.38	7	متوسطة
51	إحداث انطباع جيد لدى الزبائن	3.29	1.37	9	متوسطة
52	تحمل المسؤولية عن السلوك الشخصي	3.32	1.39	6	متوسطة
53	المظهر الشخصي	3.30	1.37	8	متوسطة
54	مهارات التواصل مع الأخريين (التعامل)	3.19	1.28	17	متوسطة
55	الفعالية بشكل عام	3.36	1.37	2	متوسطة
56	كيف تقييم أدائك في العمل مقارنة بزملائك في نفس العمل	3.26	1.33	11	متوسطة
	المتوسط الحسابي للأداء	3.26	1.18	-	متوسطة

ضمن الحالة الوسطى بمتوسط حسابي(3.26)، بما يفيد بأن تصورات المبحوثين إيجابية إزاء هذا المتغير أداء العاملين في المؤسسات المالية، حيث حازت الفقرة رقم (45) والمتمثلة بـ "القدرة على التكيف في الحالات الطارئة"، المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (3.41)، وتلا ذلك في الأهمية الفقرة رقم (55) والمتعلقة بـ "الفعالية بشكل عام" بمتوسط حسابي (3.36)، ثم تلا ذلك الفقرة (47) والمتعلقة بـ "الاعتماد على النفس في العمل " بمتوسط حسابي (3.35)، ثم تلا ذلك الفقرة رقم (48) والمتعلقة بـ "الرغبة في إنجاز الواجبات الوظيفية" وبمتوسط حسابي (3.34)، ثم جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (40) والمتعلقة بـ "العمل اليومي المنجز " بمتوسط حسابي (3.06) .

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية.

تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) لاختبار هذه الفرضية.

يبين الجدول رقم (6) أن معامل الارتباط الكلي لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة مجتمعة في علاقتها في المتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية) بلغ (0.43) بمستوى دلالة (0.000)، مما يدل على وجود علاقة ايجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.01$) بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والمتغير التابع أداء العاملين في المؤسسات المالية، وبناء عليه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية) ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة إيجابية بينهما.

كما نلاحظ من الجدول أن جميع أبعاد المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية المحوسبة) قد حققت ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.0$)، وكانت أقوى الأبعاد ارتباطاً مع المتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية)

هو بعد "الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية"، حيث بلغ معامل ارتباطها (0.51) بمستوى دلالة (0.000) ، بينما كان أقل معامل ارتباط لبعد"سهولة استخدام نظام المعلومات الإدارية"، حيث بلغ (0.23) بمستوى دلالة (0.000).

وبالتالي فإن لابعاد متغير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة مجتمعة علاقة في المتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية) وفسرت هذه النتيجة على أن الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي. وأن تكامل هذه النظم يهدف إلى فهم أعمق وتفسير أدق للمعلومات الإدارية، حيث تضمن التكامل وتزيل التناقض بين المعلومات التي يحصل عليها متخذ القرار من المصادر الخارجية وتلك التي يحصل عليها من المصادر الداخلية، وأنها تزود المنظمة بالأساليب التي تُمكّنها من رسم خططها وتنفيذها، لتحسين أداء العاملين لتحقيق الأهداف الرئيسية والثانوية عن طريق استخدام الموارد البشرية والمعدات والمعلومات.

جدول (6)

معامل ارتباط (بيرسون) للعلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية.

تسلسل الفقرات	أسم البعد	معامل الارتباط*	مستوى الدلالة
4-1	حداثة الأجهزة المستخدمة	0.49	0.000
8-5	سهولة استخدام نظام المعلومات الإدارية	0.23	0.000
12-9	كفاءة العاملين في نظام المعلومات الإدارية	0.24	0.000
17-13	استخدام البرمجيات الملائمة في نظام المعلومات الإدارية	0.24	0.000
20-18	الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية	0.51	0.000
26-21	ملائمة المعلومات في نظام المعلومات الإدارية	0.26	0.000
26-1	نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	0.43	0.000

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \geq 0.01$).

الفرضية الثانية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية.

يبين الجدول رقم (7) أن معامل الارتباط الكلي بين كفاءة العاملين في نظام المعلومات الإدارية والمتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية) كان متوسطاً وبلغ (0.24) بمستوى دلالة (0.000)، مما يدلل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$)، بين كفاءة العاملين في نظام المعلومات الإدارية والمتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية)، وبناء عليه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة العاملين في نظام المعلومات الإدارية والمتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية)، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة بينهما .

كما نلاحظ من الجدول رقم (7) أن معاملات الارتباط لجميع فقرات هذا البعد كانت ذات دلالة إحصائية مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$)، وكانت أقوى الفقرات ارتباطاً مع المتغير التابع الفقرة رقم (12) والتي تنص على " استجابة العاملين في نظام المعلومات الإدارية عالية في تفهمهم لاحتياجات المستفيدين من النظام "، وبلغ معامل ارتباطها (0.17) بمستوى دلالة (0.000)، بينما كانت أقل الفقرات ارتباطاً مع المتغير التابع الفقرة رقم (9) والتي تنص على" يتمتع العاملون في نظام المعلومات بمستوى مهاري يتناسب والمهام المطلوبة منهم "، وبلغ معامل ارتباطها (0.14) بمستوى دلالة (0.004).

يلاحظ أن جميع متغيرات كفاءة العاملين في نظام المعلومات الإدارية كان لها علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية مع أداء العاملين في المؤسسات المالية وهذه المتغيرات هي(مؤهلات العاملين في نظام المعلومات تتناسب وطبيعة الأعمال الموكولة إليهم، العاملون في النظام قادرون على التكييف مع المتطلبات الجديدة للعمل).

جدول (7)

معامل ارتباط (بيرسون) للعلاقة بين كفاءة العاملين في نظام المعلومات الإدارية وأداء العاملين في المؤسسات المالية

الفقرات	نص الفقرة	معامل الارتباط*	مستوى الدلالة
9	يتمتع العاملون في نظام المعلومات بمستوى مهاري يتناسب والمهام المطلوبة منهم .	0.14*	0.004
10	مؤهلات العاملين في نظام المعلومات تتناسب وطبيعة الأعمال الموكولة إليهم .	0.14*	0.003
11	العاملون في النظام قادرون على التكييف مع المتطلبات الجديدة للعمل.	0.17*	0.000
12	استجابة العاملين في نظام المعلومات الإدارية عالية في تفهمهم لاحتياجات المستفيدين من النظام .	0.17*	0.000
	كفاءة العاملين في نظام المعلومات الإدارية	0.24*	0.000

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$).

الفرضية الثالثة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حداثة الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة و أداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية.

يبين الجدول رقم (8) أن معامل الارتباط الكلي بين حداثة الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والمتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية) بلغ (0.50) بمستوى دلالة (0.000)، مما يدلل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)، بين حداثة الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والمتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية)، وبناء عليه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حداثة الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والمتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية)، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة بينهما.

كما نلاحظ من الجدول رقم(8) أن معاملات الارتباط لجميع فقرات هذا البعد كانت ذات دلالة إحصائية بمستوى دلالة($\alpha \leq 0.01$)، وكانت أقوى الفقرات ارتباطاً

مع المتغير التابع الفقرة رقم (2) والتي تنص على "يتم تحديث الأجهزة المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية باستمرار"، وبلغ معامل ارتباطها (0.45) بمستوى دلالة (0.000)، بينما كانت أقل الفقرات ارتباطاً مع المتغير التابع الفقرة رقم (3) والتي تنص على "تقوم أجهزة الإدخال المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات بغرض الاستفادة من نظام المعلومات الإدارية"، وبلغ معامل ارتباطها (0.32) بمستوى دلالة (0.000). وبالتالي فإن جميع متغيرات حداثة الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة كان لها علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية مع أداء العاملين في المؤسسات المالية وهذه المتغيرات هي (توفر الأجهزة المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية قدرات كافية تناسب احتياجات العمل، وتقوم أجهزة الإخراج المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات لغرض الاستفادة من نظام المعلومات الإدارية).

جدول (8)

معامل ارتباط (بيرسون) للعلاقة بين حداثة الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية

الفقرات	نص الفقرة	معامل الارتباط*	مستوى الدلالة
1	توفر الأجهزة المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية قدرات كافية تناسب احتياجات العمل .	*0.45	0.000
2	يتم تحديث الأجهزة المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية باستمرار.	*0.45	0.000
3	تقوم أجهزة الإدخال المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات بغرض الاستفادة من نظام المعلومات الإدارية .	*0.32	0.000
4	تقوم أجيزة الإخراج المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات لغرض الاستفادة من نظام المعلومات الإدارية .	0.43	0.000
	حداثة الاجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	*0.50	0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$).

الفرضية الرابعة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية.

يبين الجدول رقم (9) أن معامل الارتباط الكلي بين مدى ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والمتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية) بلغ (0.24) بمستوى دلالة (0.000)، مما يدلل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≥ 0.01)، بين مدى ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والمتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية)، وبناء عليه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والمتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية)، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة بينهما.

كما نلاحظ من الجدول رقم (9) أن معاملات الارتباط لجميع فقرات هذا البعد كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≥ 0.01)، باستثناء الفقرتين رقم (13، 17) والتين كانتا هامتين وذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة(α ≥ 0.05)، وكانت أقوى الفقرات ارتباطاً مع المتغير التابع الفقرة رقم (16) والتي تنص على "يمكن تعديل البرامج المستخدمة في نظام المعلومات بسهولة وتطويرها"، وبلغ معامل ارتباطها (0.17) بمستوى دلالة (0.000)، بينما كانت أقل الفقرات ارتباطاً مع المتغير التابع الفقرة رقم (13) والتي تنص على " تلبي برامج نظام المعلومات الإدارية المتاحة في المؤسسة احتياجات العمل "، وبلغ معامل ارتباطها (0.12) بمستوى دلالة (0.016).

وبالتالي فإن جميع فقرات ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة كان لها علاقة ذات دلالة إحصائية مع أداء العاملين في المؤسسات المالية وهذه الفقرات هي (تتلاءم البرامج المستخدمة في النظام مع احتياجات معالجة المعلومات، البرمجيات المستخدمة في النظام تغطي كافة النشاطات

التي تقوم بها المؤسسة، تمتاز إجراءات تشغيل البرامج المستخدمة في النظام بالسهولة والوضوح).

جدول (9)

معامل ارتباط (بيرسون) للعلاقة بين مدى ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية

الفقرات	نص الفقرة	معامل الارتباط*	مستوى الدلالة
13	تلبي برامج نظام المعلومات الإدارية المتاحة في المؤسسة احتياجات العمل.	0.12**	0.016
14	تتلاءم البرامج المستخدمة في النظام مع احتياجات معالجة المعلومات.	0.16*	0.001
15	البرمجيات المستخدمة في النظام تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها المؤسسة.	0.15*	0.001
16	يمكن تعديل البرامج المستخدمة في نظام المعلومات بسهولة وتطويرها.	0.17*	0.000
17	تمتاز إجراءات تشغيل البرامج المستخدمة في النظام بالسهولة والوضوح.	0.12**	0.012
	مدى ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	0.24*	0.000

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$).

**ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$).

الفرضية الخامسة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية.

يبين الجدول رقم (10) أن معامل الارتباط الكلي بين خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والمتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية) كان متوسطا وبلغ (0.26) بمستوى دلالة (0.000)، مما يدلل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$)، بين خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والمتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية)، وبناء عليه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والمتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية)، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة بينهما. كما نلاحظ من الجدول

رقم(10) أن معاملات الارتباط لجميع فقرات هذا البعد كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \geq 0.01$)، وكانت أقوى الفقرات ارتباطا مع المتغير التابع الفقرة رقم (22) والتي تنص على "المعلومات التي يوفرها لي النظام عادة تكون معلومات كاملة"، وبلغ معامل ارتباطها (0.16) بمستوى دلالة (0.001)، بينما كانت أقل الفقرات ارتباطا مع المتغير التابع الفقرة رقم (25) والتي تنص على "تصلني المعلومات من دائرة المعلومات في الوقت المناسب"، وبلغ معامل ارتباطها (0.14) بمستوى دلالة (0.004). وبالتالي فإن جميع متغيرات خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة كان لها علاقة ذات دلالة إحصائية مع أداء العاملين في المؤسسات المالية وهذه المتغيرات هي (نظام المعلومات الموجود يوفر المعلومات المتعلقة بجميع البدائل الممكنة، المعلومات التي يوفرها لي النظام تتناسب وطبيعة المشكلة، المعلومات التي يوفرها لي النظام تكون عادة معلومات صحيحة، المعلومات التي يوفرها لي النظام تمتاز بالوضوح).

جدول (10)

معامل ارتباط (بيرسون) للعلاقة بين خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية

الفقرات	نص الفقرة	معامل الارتباط*	مستوى الدلالة
21	نظام المعلومات الموجود يوفر المعلومات المتعلقة بجميع البدائل الممكنة.	*0.16	0.001
22	المعلومات التي يوفرها لي النظام عادة تكون معلومات كاملة.	*0.16	0.001
23	المعلومات التي يوفرها لي النظام تكون عادة معلومات صحيحة.	*0.15	0.002
24	المعلومات التي يوفرها لي النظام تتناسب وطبيعة المشكلة .	*0.15	0.002
25	تصلني المعلومات من دائرة المعلومات في الوقت المناسب.	*0.14	0.004
26	المعلومات التي يوفرها لي النظام تمتاز بالوضوح.	*0.14	0.003
	ملائمة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة	*0.26	0.000

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$).

الفرضية الخامسة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الاقتصادية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية.

يبين الجدول رقم (11) أن معامل الارتباط الكلي بين الكفاءة الاقتصادية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة والمتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية) بلغ (0.51) بمستوى دلالة (0.000)، مما يدلل على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$)، بين الكفاءة الاقتصادية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة والمتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية)، وبناء عليه نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الاقتصادية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة والمتغير التابع (أداء العاملين في المؤسسات المالية)، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة بينهما .

كما نلاحظ من الجدول أن معاملات الارتباط لجميع فقرات هذا البعد كانت ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.01$)، وكانت أقوى الفقرات ارتباطا مع المتغير التابع الفقرة رقم (18) والتي تنص على "نظام المعلومات الحالي يوفر خدمات قيمة تبرر تكلفته"، وبلغ معامل ارتباطها (0.46) بمستوى دلالة (0.000)، بينما كانت أقل الفقرات ارتباطا مع المتغير التابع الفقرة رقم (20) والتي تنص على "وجود نظام للمعلومات في مؤسستي قد قلل من تكلفة الحصول على المعلومات"، وبلغ معامل ارتباطها (0.31) بمستوى دلالة (0.000).

جدول (11)

معامل ارتباط (بيرسون) للعلاقة بين الكفاءة الاقتصادية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية

الفقرات	نص الفقرة	معامل الارتباط*	مستوى الدلالة
18	نظام المعلومات الحالي يوفر خدمات قيمة تبرر تكلفته .	*0.46	0.000
19	تعتبر تكلفة نظام المعلومات الحالي اقل من العائد الذي يحققه.	*0.43	0.000
20	وجود نظام للمعلومات في مؤسستي قد قلل من تكلفة الحصول على المعلومات.	*0.31	0.000
	الكفاءة الاقتصادية لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة	*0.51	0.000

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$).

الفرضية السابعة:

لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين تصورات المبحوثين لابعاد نظام المعلومات، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، المستوى الإداري ،الخبرة ، العمر ، الحالة الاجتماعية).

باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي(ONE WAY ANOVA).

تظهر النتائج في الجدول رقم (12)، بأنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين لأبعاد نظام المعلومات، تعزى للمتغيرين (المستوى الإداري، المؤهل العلمي)، مما يقتضي قبول الفرضية العدمية جزئيا فيما يتعلق بهذين المتغيرين، والتي تنص على أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين لأبعاد نظام المعلومات، تعزى للمتغيرين الديمغرافيين (المستوى الإداري، المؤهل العلمي)، ورفض الفرضية البديلة جزئيا التي تنص على وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين لأبعاد نظام المعلوملت، تعزى للمتغيرين الديمغرافيين (المستوى الإداري، المؤهل العلمي)، استنادا إلى أن قيم (F) المحسوبة للمستوى الإداري (0.48) وللمؤهل العلمي(2.11)، أقل من قيم (F) الجدولية (2.60) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

كما ويتبين من الجدول رقم (12) أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين لأبعاد نظام المعلومات تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس،

الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية) مما يقتضي رفض الفرضية العدمية جزئيا، والتي تنص على أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين لأبعاد نظام المعلومات، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية) وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين لابعاد نظام المعلومات تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية). استنادا إلى قيم (F) المحسوبة أعلى من قيم (F) الجدولية، وقيم (F) المحسوبة هي: للجنس (9.36) وللخبرة (3.42) وللعمر (6.74) وللحالة الاجتماعية (10.52)، وكما يشير الجدول رقم (12).

الجدول رقم (14)

نتائج اختبارشافيه(Scheffe) للمقارنات البعدية لفئات العمر في أبعاد نظام المعلومات.

فئات العمر	المتوسط الحسابي	25 سنة فأقل	26-35 سنة	36-45 سنة	46 سنة فأكثر
25 سنة فأقل	3.8	-	-	-	-
26-35 سنة	4.0	-	-	-	-
36-45 سنة	3.8	-	0.22**	-	-
46 سنة فأكثر	3.7	-	0.27*	-	-

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α ≥ 0.01).

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α ≥ 0.05)

د- وفق الجدول رقم (15) بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية، فقد كانت مصادر الفروق بين فئات الحالة الاجتماعية(أعزب) وفئة (متزوج)، حيث بلغ متوسط الفئة الأولى (أعزب) (4.01)، أما متوسط الفئة الثانية (متزوج) فقد بلغ(3.88)، ولصالح الفئة الأولى (أعزب). وكانت مصادر الفروق بين فئات الحالة الاجتماعية(أعزب) وفئة (غير ذلك)، حيث بلغ متوسط الفئة الأولى (أعزب) (4.01)، أما متوسط الفئة الثالثة (غير ذلك) فقد بلغ(3.23)، ولصالح الفئة الأولى (أعزب). وكانت مصادر الفروق بين فئات الحالة الاجتماعية(متزوج) الفئة الثالثة (غير ذلك) فقد بلغ(3.23)، حيث بلغ متوسط الفئة الثانية (متزوج) فقد بلغ(3.88)، ومتوسط الفئة الثالثة (غير ذلك) (3.23)، ولصالح الفئة الثانية (متزوج).

الجدول رقم (15)

نتائج اختبارشافيه(Scheffe) لفئات الحالة الاجتماعية في أبعاد نظام المعلومات.

فئات الحالة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	أعزب	متزوج	أخرى
أعزب	4.01	-	-	-
متزوج	3.88	0.13**	-	-
أخرى	3.23	0.77*	0.65*	-

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ((α ≥ 0.01).

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α ≥ 0.05).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

مناقشة النتائج:

النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1- إجابات المبحوثين على السؤال الأول من الدراسة والذي يتعلق بمستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في المؤسسات التي شملتها الدراسة، كانت متوسطة وبمتوسط حسابي (3.90) وهذا يدل على أن إدراك العاملين للاستفادة الحاصلة من استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة إيجابية، ويمكن تفسير ذلك بملاحظة العاملين للفرق بين نظام المعلومات الإدارية غير المحوسبة ومقدار الفائدة الذي يحققه مقارنة بالفائدة التي حققها نظام المعلومات الإدارية المحوسبة ، وبخاصة أن هذا الاستخدام قد مضى عليه فترة لا تزيد عن ستة سنوات بالمتوسط بين استخدام مختلف المؤسسات، وهي فترة قصيرة في عمر عمل تلك المؤسسات وخبرات العاملين فيها.

2- أما فيما يتعلق بإجابة المبحوثين على السؤال الثاني بالدراسة والمتعلق بأهمية أبعاد نظم المعلومات الإدارية المحوسبة الموجودة في المؤسسات المالية الحكومية، فقد تبين أن أهمية أبعاد النظام المستخدم جاءت بدرجة مرتفعة بمتوسط (3.90) وذلك لجميع الأبعاد التي شملتها نظم المعلومات الادارية وهذه الأبعاد هي حداثة الأجهزة المستخدمة، سهولة استخدام النظام، كفاءة العاملين في نظام المعلومات، ملائمة البرمجيات المستخدمة، وملائمة المعلومات التي يوفرها النظام، والكفاءة الاقتصادية، ويمكن تفسير ذلك بأن المستخدمين راضين عن نظام المعلومات المحوسب المستخدم لديهم كذلك حداثة الأجهزة والبرمجيات المستخدمة وبتلبيتها لاحتياجات العمل و وحرص المؤسسات المالية على إيجاد أنظمة معلومات فعّالة تلقى رضى المستخدمين.

3- أما إجابات المبحوثين على السؤال الثالث المتعلق بقياس مستوى أداء العاملين في المؤسسات المالية كانت متوسطة وبمتوسط حسابي بلغ (3.26) يمكن الاستنتاج أن هناك عوامل معينة قد تؤدي إلى الحد من أداء العاملين وإبقاءه عند المستوى المتوسط، حيث يجب دراسة العوامل المؤثرة في أداء العاملين بشكل كلي للتعرف على أسباب وجود أداء متوسط لدى العاملين في الدوائر التي شملتها الدراسة.

4- توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلاله إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بمختلف أبعادها (حداثة الأجهزة، سهولة استخدام النظام، كفاءة العاملين في النظام، ملائمة البرمجيات المستخدمة وملائمة المعلومات في نظام المعلومات) والأداء وذلك بقوة ارتباط بلغت (0.43) بمستوى دلاله(000. 0)، ويمكن تفسير ذلك بأن الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وتحسين الرقابة والأشراف عند العاملين، حيث أن استخدام نظام المعلومات الإدارية المحوسب يؤدي إلى تقليل الأعمال الصعبة والتخفيض من الجهد المبذول في أداء العمل، وأن تكامل هذه النظم يهدف إلى فهم أعمق وتفسير أدق للمعلومات الإدارية، حيث تضمن التكامل وتزيل التناقض بين المعلومات التي يحصل عليها متخذ القرار من المصادر الخارجية وتلك التي يحصل عليها من المصادر الداخلية، وأنها تزود المنظمة بالأساليب التي تُمكّنها من رسم الخطط اللازمة لتحسين أداء العاملين فيها لتحقيق الأهداف الرئيسية والثانوية عن طريق استخدام الموارد البشرية والمعلومات، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الأعور، 1999) الذي توصل إلى وجود علاقة بين استخدام الحاسوب والأداء الوظيفي، واتفقت كذلك مع دراسة (الذنيبات، 1999) التي توصلت إلى وجود علاقة بين استخدام التكنولوجيا وأداء العاملين، واتفقت كذلك مع دراسة(yew,1995) التي توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام نظام المعلومات وكفاءة الأداء ، في حين اختلفت هذه

النتيجة مع دراسة (الشناق، 1994) التي توصلت إلى عدم وجود علاقة بين استخدام نظام المعلومات والأداء المؤسسي.

5- توصلت الدراسة لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة العاملين في نظام المعلومات وأداء العاملين في المؤسسات المالية وذلك بقوة ارتباطيه متوسطة بلغت (0.24)، ويمكن تفسير ذلك بشعور العاملين بحاجة القائمين على نظام المعلومات الإدارية المحوسب لصيانة النظام ومتابعة سير عمله وذلك للقيام بنشاطات العمل ولذلك فإن توفر الكفاءة في العاملين في قسم نظام المعلومات المحوسب نؤدي إلى تحسين أداء العاملين الذين يستخدمون نظام المعلومات المحوسب، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (النظاري، 1990) التي توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين كفاءة العاملين في النظام وفاعلية اتخاذ القرارات، واتفقت كذلك مع دراسة (الرعود، 1999) التي توصلت إلى وجود علاقة بين كفاءة العاملين في نظم المعلومات وفعالية الرقابة.

6- أثبتت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حداثة الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات وأداء العاملين وذلك بقوة ارتباطيه مرتفعة بلغت(0.50) بمستوى دلاله(0.000) وهذا يعني أن حداثة الأجهزة تؤدي إلى تحسين الأداء، ويمكن تفسير ذلك بزيادة سرعة العمل المنجز والوصول إلى المعلومة المناسبة باستخدام أجهزة وشبكات حديثة تحقق الغاية من وجودها، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Stevens, cahil & Oversman ,1994) التي توصلت إلى وجود أثر إيجابي لنظم المعلومات المحوسبة على عملية اتخاذ القرارات الإدارية، واتفقت كذلك مع دراسة (الاعور،1999)، ودراسة(النظاري،1990) التي توصلت إلى وجود علاقة بين نوعية الأجهزة المستخدمة وفاعلية اتخاذ القرار.

7- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء

العاملين في المؤسسات المالية وذلك بقوة ارتباطيه بلغت(0.24) بمستوى دلاله(0.000)، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأن توفر البرمجيات الملائمة يحقق رضا المستخدم عن نظام المعلومات، وهذا بدوره يعمل على تلبية احتياجاته من المعلومات التي تؤثر على إنجاز المهام والوظائف، وبالتالي تحسين الأداء، هذا بالإضافة إلى سهولة استخدام البرمجيات التي تؤثر بالأداء، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Gleeson, 1991) التي توصلت لوجود أثر للحاسب الشخصي وقواعد توزيع البيانات على أداء المديرين، كما اتفقت مع دراسة (الضمور، 2003) والتي توصلت إلى أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتسهيلات الإدارية.

8- أظهرت نتائج الدارسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خصائص المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين، وذلك بقوة ارتباط متوسطة بلغت(0.26) بمستوى دلالة(0.000)، ويمكن تفسير ذلك بأن المعلومات الملائمة لاحتياجات العمل هي أساس في إنجاز الأعمال، حيث يعتمد اتخاذ أي قرار على توفر المعلومات الملائمة له في ضوء ذلك فإن القرار السليم يجب أن يكون مبني على معلومات صحيحة ودقيقة بما يسمح لإنجاز المهام وبالتالي أداء العمل على افضل وجه، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الرعود، 1999) والتي توصلت إلى أن درجة ملائمة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في منظمات القطاع العام الأردني تزيد من درجة فعالية الرقابة الإدارية أكثر من الأنظمة غير المحوسبة.

9- توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين بقوة ارتباط بلغت (0.51) وبمستوى دلالة(0.000)،حيث أن تحقيق الكفاءة الاقتصادية وتوفير التكاليف من خلال استخدام نظام المعلومات المحوسب يزيد من أهمية النظام في المؤسسة ونتيجة للمنافع المتحققة من استخدامه

فان تكلفة بناءه تكون مبررة لدى العاملين وبما أن لـــلأداء أبعـــاد ماليـــة مرتبطة بجوانب الربح والخسارة وتحقيق العائد فإن الكفاءة الاقتصاديــــة للنظام تعمل على زيادة أداء العاملين وإن كان بطريقة غير مباشرة ، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (النظاري، 1990) التي وجدت علاقة بيــن كفاءة نظام المعلومات المستخدم ونوعية وسرعة الخدمة التـــي تقدمـــها البنوك للجمهور واتفقت كذلك مع دراسة(الأعور، 1999) التي توصلـت إلى وجود علاقة بين الكفاءة الاقتصاديـــة لنظـــام المعلومـــات وفاعليـــة الرقابة.

التوصيات:

بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإنها تقدم عدد من التوصيات وهي:

1- أن تتبنى المؤسسات المالية الحكومية إستراتيجية واضحة لجميع العاملين فيها تتمثل في القيام بمسح شامل دوري ومستمر لنوعية المعلومات المتداولة فيها، ومحاولة الربط بينها والاستفادة منها في مجال تحسين الأداء، مع تحديد متطلبات مصادر كل منها مما يزيد من درجة ملاءمة هذه المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.

2- إعداد برامج تدريبية للموظفين من مختلف مستوياتهم لتدريبهم على التعامل الفعال مع نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المتوفرة في مؤسساتهم، وزيادة وعي مستخدمي تلك النظم بكيفية استخدامها، واستغلالها بالشكل الصحيح.

3- تطوير قدرات ومهارات العاملين في نظم المعلومات من خلال عقد برامج تدريبية تناسب احتياجاتهم وتزودهم بالقدرات والفوائد المناسبة لتحسين أدائهم.

4- استخدام البرمجيات الملائمة في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة لتتلاءم وأغراض تحسين أداء العاملين في تقديم الخدمة.

5- نتيجة للتأثير الكبير الذي تحققه نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين الأداء، توصي الدراسة بضرورة تبني برنامج شامل لزيادة التركيز على أهمية هذه العلاقة وترسيخها كمبدأ من مبادئ نجاح المؤسسات لدى الجيل الجديد من المديرين.

6- التوجه نحو لامركزية نظم المعلومات الإدارية، والذي يحقق درجة عالية من الكفاءة والفعالية بزيادة استخدام شبكات المعلومات التي تربط جميع أجزاء المنظمة ببعضها ،مما يحقق سهولة الحصول على المعلومة وبأسرع وقت.

7- توصي الدراسة بزيادة الاهتمام بعنصر الكلفة الاقتصادية للنظام، بالشكل الذي يجعله اكثر كفاءة في زيادة قيمة المعلومات على حساب تكلفة الحصول عليها.

قائمة المراجع

1. المراجع العربية:

أبو سمك، يسرى .(2002). اثر تكنولوجيا العمل في الوحدات الإدارية على نظام معالجة المعلومات الإدارية : دراسة ميدانية تطبيقية على القطاع العام في الأردن . رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

أبو شيخة، نادر احمد.(2000)، إدارة الموارد البشرية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

إسماعيل، هادي خليل.(1999). مواقف المستفيدين اتجاه أنظمة المعلومات الإدارية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة المستنصرية، العراق.

الأعور، خالد نواف.(1999)، الحاسوب والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على جهاز الآمن العام الأردني، رسالة ماجستير غير منشوره، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

أيوب، ناديا.(2000). "كفاءة نظم تقنية المعلومات من وجهة نظر المستفيد في المنشات الصناعية السعودية الصغيرة"، دراسات، 27، عدد(1)، ص ص.161-186.

بدور، عبد المنعم .(1993). "أهمية المعلومات في العملية الإدارية" ، مجلة التنمية الإدارية، أكتوبر، 1993،ص ص. 37 -55.

بدوي، احمد .(1984). معجم مصطلحات العلوم الإدارية، القاهرة : دار الكتاب المصري.

برهان، محمد نور.(1997) . أنظمة المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، منشورات جامعة القدس المفتوحة.

برهان، محمد و رجو، غازي .(1998) . نظم المعلومات المحوسبة، عمان: دار المناهج.

برهان، محمد نور(2000). نظم المعلومات المحوسبة، عمان: دار المناهج.

بوكميش، لعلى.(2001). نظام تقويم أداء الموظفين في الوظيفة العامة بالجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

البكري، سونيا وسلطان، إبراهيم.(2001). نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية: الدار الجامعية.

الحسبان ،خليل.(1999) محددات وحدات التطوير الإداري والتدريب في ألا جهزه الحكومية الأردنية: وجهات نظر العاملين في هذه الوحدات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

الحسنية، سليم إبراهيم .(2002). مبادئ نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

الحسنية، سليم إبراهيم .(1998). مبادئ نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

ألحوا مدة، نضال .(2002). "اثر خصائص معلومات القرارات في قدرة المنظمات على التكيف مع بيئة المهمات"، مؤتة للبحوث والدراسات، 17، عدد (7).

حيدر، معالي .(2002). نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية :الدار الجامعية.

الخابوري، [illegible] .(1986). "دور نظم المعلومات الإدارية في الإدارة الحديثة"، الإداري ، عدد(24) ، مارس ، ص ص.23-40 .

خشبه، محمد السعيد .(1992). نظم المعلومات : المفاهيم، التصميم، التحليل، جامعة الأزهر.

خضير، نعمة عباس .(1995). "نظام المعلومات وعلاقته بالتكنولوجيا والسلوك القيادي": دراسة حالة اختبارية . دراسات(العلوم الانسانية)، 22(أ)، عدد (1)، ص ص. 33-62.

خميس، توفيق محمد احمد .(1992). تقييم الأداء الإداري لمديـــري الإدارات المتوسطة بديوان وزارة التربية بالجمهورية اليمنية من وجهـــة نظـــر مديري العموم بالوزارة ومديري الإدارات أنفسهم، رســالة ماجســتير غير منشوره، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

الدهان، أمية.(1992). نظريات منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، عمـــان، بدون دار نشر.

الدهان، أمية ومخامرة، محسن .(1990). "اثر اســتخدام الحاســوب علــى نشاطات العمـــل فـــي البنـــوك فـــي الأردن"، دراســـات، الجامعـــة الأردنية،17، عدد (1)، ص ص.166-186.

الذنيبات، محمد محمود .(1999). "المناخ التنظيمـــي وأثـــره علـــى أداء العاملين في أجهزة الرقابة المالية والإدارية فـــي الأردن"، دراســـات العلوم الادارية، 26، عدد (1)، ص ص.32-51.

الرعود، محمد عبد الكريم.(1999). اثر نظم المعلومات الإدارية المحوســبة علي فعالية الرقابة الإدارية في القطاع العام الأردني، رسالة ماجســتير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الاردن.

السالم، مؤيد و صالح، عادل .(200٪). إدارة المـــوارد البشـــرية، مدخـــل استراتيجي، عالم الكتاب الحديث.

السالمي، علاء والدباغ، رياض.(2001). تقنيات المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى،عمان: دار وائل للنشر.

سيزلاقي، اندرو دي ووالاس، مارك جـــي.(1991). الســلوك التنظيمـــي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم احمـــد، الريـــاض: معـــهد الإدارة العامة.

شاهين، شريف كامل.(1994). نظم المعلومات الإدارية للمكتبات ومراكـــز المعلومات: المفاهيم والتطبيقات، الرياض، دار المريخ للنشر.

الشناق، رفعت .(1994)، اثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي للشركات المساهمة العامة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشـــورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الشواف، عبد الرضا و الزلزلة، يوسف .(2000). "تأثير وظائف نــــــــظم المعلومـــات في ممارســـة الإدارتين العليا والوسطى في المنظمـــة: دراســـة مطبقة على المنظمـــات الحكوميــــــة الكويتيــة"، المجلــة العربية للعلوم الإدارية، 7،عدد (1)، ص ص. 115-140.

الصباح، عبد الرحمن .(1998). نظم المعلومـــات الإداريـــة، عمـــان: دار زهران.

الضمور، فيروز.(2003). اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علـــى الإبـــداع التنظيمي ،دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامـــة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنيـــة، عمـــان، الأردن.

الطائي، محمد عبد حسين .(2002). الموسوعة الكاملة في نظم المعلومـــات الإدارية الحاسوبية، عمان: دار زهران.

عباس، انس عبد الباسط .(2001). تقويم أداء العاملين في المؤسسات العامة في الجمهورية اليمنية وأثره على الكفاءة، دراسة ميدانية تحليلية لقطاع النقل الجوي المدني، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزيــرة، السودان.

عبد الباقي، صلاح الدين .(2001)، الجوانب العلمية والتطبيقية فـــي إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الإسكندرية: الدار الجامعية.

عبد الحميد، طلعت وآخرون .(1992) مقدمة في نظم المعلومات الإداريــة، الطبعة الأولى، القاهرة: مكتبة عين شمس.

عبد الله، محمد .(2002) . "اتجاهات موظفي دولة الإمارات العربية المتحــدة في المستويين الاتحادي والمحلي نحو نظم تقييم الأداء"، مجلة جامعـــة الملك سعود، العلوم الإدارية، 14، عدد (1).

عبد المحسن، توفيق محمد .(2002). تقييم الأداء، مداخل جديدة لعالم جديد، الإسكندرية: دار الفكر العربي، دار النهضة العربية.

العجلوني،عبد الفتاح محمد .(1998). تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

العديلي، ناصر .(1995). السلوك الإنساني والتنظيمي (منظور كلي مقارن)، الرياض، معهد الإدارة العامة.

عطية، بكري. (1984). "المعلومات والإدارة: دراسة تحليلية مع التطبيق على مصر"، الإدارة العامة، عدد(42)، الرياض، ص ص.215-241.

العواملة، نائل.(1993). "إنتاجية الموظف العام في الأردن: وجهة نظر إدارية"، مجلة أبحاث اليرموك، 8، عدد(3)، ص ص. 85-105.

غراب، كامل وحجازي، فادية . (1999). نظم المعلومات الإدارية: مدخل إداري، الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.

القريوتي، محمد.(1990). إدارة الأفراد، الطبعة الأولى، عمان: بدون دار نشر.

قنديلجي، عامر إبراهيم والسامرائي، إيمان .(2000). قواعد شبكات المعلومات المحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر للطباعة والنشر.

الفيروز ابادي.(1302هـ). مجد الدين محمد بن يعقوب، القاموس المحيط، الجزء(4) ، الطبعة(3)، القاهرة: المطبعة الاميرية.

الكردي، منال و العبد، جلال إبراهيم.(2000). مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية، الأدوات، التطبيقات، الإسكندرية: الدار الجامعية.

ماهر، احمد .(1988). "تقييم ممارسات المنظمات المصرية في تقييم أداء العاملين"، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، 25، العدد(2)، جامعة الإسكندرية.

مسلم، علي .(1996). نظم المعلومات الإدارية :المبادئ والتطبيق ، الطبعة الثانية، الإسكندرية: مركز التنمية الإدارية.

المغربي، عبد الحميد (1998)."نظم معلومات الموارد البشرية"، الإداري، السنة20،العدد(72)، عمان، معهد الإدارة العامة، ص ص. 13-68.

مكليود، رايموند .(2000). نظم المعلومات الإدارية، ترجمة سرور علي إبراهيم، الرياض: دار المريخ للنشر.

ملكاوي، حسن .(1993). تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في عصر المعلومات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

نصر الله، حنا.(2001). إدارة الموارد البشرية ، جامعة الزيتونة الأردنية.

هلال، محمد عبد الغني .(1995) . مهارات إدارة الأداء، الطبعة الأولى، مركز تطوير الأداء.

هيكس، جيمز وجونير.(1987). نظم المعلومات الإدارية: من وجهة نظر المستفيد، ترجمة حسين علي الفلاحي، الرياض: معهد الإدارة العامة.

النظاري، محمد عبد الرحمن.(1990). نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

النوايسة، غالب.(1996). العوامل المؤثرة في أداء العاملين في مكتبات كليات المجتمع الأردنية وتأثيرها على الخدمة المكتبية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة المستنصرية، العراق.

ياسين، سعد غالب .(2000). تحليل وتصميم نظم المعلومات، الطبعة الأولى، عمان: دار المناهج للنشر.

2. المراجع الأجنبية:

Al-Badayne Diab, M. (1990) , “Performance and Satisfaction Ratings by Nurses, Supervisory and Patients in Jordanian Government and Private Hospitals”. Unpublished Dissertation, Department of Sociology, WMU, Kalamazoo,MI,USA.

Alexander, David (2000) , Information Systems, Prentice Hall , USA.

Anderson, David(2000) . Managing Information Systems, Prentice Hall , New jersey , USA.

Banerjee, Utpal K. & Sacheva R.K(2000). Management Information Systems, 2nd edition , New Delhi.

Bavan, Aloysuis (1996). "Innovations in Performance Measurement System: A Comparative Perspective". International Journal of Public Administration, Vol.18 No.2&3,PP. 491-519.

Chen, Fiona, klay William(1994) . "Managerial Behaviors, Motivations, and Computerization in Public Agencies", Journal of Public Administration, Vol.17, NO. 1,PP.190-225.

Dudeja. V (2000). Management Information Systems in the New Millennium , Common Wealth Publisher , New Delhi.

Edwards, C & Ward, J & Baytheway, A (1991). The Essence of Information Systems , Prentice Hall, U.K.

Glesson,William Joseph(1991) , "Computer – Based Decision Making: the Impact of Personal Computers and Distributed Databases on Manager's Performance", Dissertation abstract international(A-the humanities and social science). Vol 51, No.12, June, P. 4190.

Hicks Jr, James, O (1995) . Management Information Systems . West publishing company, USA.

Kennedy,Jeffrey.C (1995). "Empowering Employees through the Performance Appraisal". Harvard Business Review Vol. 41, No. 6,PP. 793-811.

Laudon, Kenneth C. & Laudon, jane p (2002). Management Information Systems, Managing the Digital Firm , 7th edition , New jersey Prentice Hall Inc.

Loukis, Euripidis N. Nick Michalopoulos (1994). "Information Technology and Organizational Structure of the Greek Public Administration",

Journal of Public Administration, Vol. 17, NO.1, PP. 452-510.

Lucas, Henry C(1990). Information Systems Concepts for Management, 4th edition , mc Graw- Hill , New York.

Megginson , leon C(1981) . Personal Management :A Human Resources Approach , 4th . ed. Richard D . IRWIN , Illinois ,Inc ,NY.

Mulen Robert Lawrence(1996), "Analysis of Computer use/non-use by top-level Executives with or without Intermediaries in select firms with packaged Executive Information System". Dissertation Abstract International(A- the Humanities and social science), Vol 56, No. 9, March, P. 3649.

O'brien, James(1996). Management Information System : A managerial End user perspective , 2nd edition , Irwin , Ill Ionois .

Simon, cary Alan (1998). Organizational Performance in the Public Sector , A Comparison of 77 Federal Bureans receiving or not Receiving the Presidents Quality Award 1992-1997, DBA, United States International University.

Steven, john M, . cahill, anthony GE. Oversman, sam. lee frost, kunpf (1994). "Computerized Information Systems and Public Sector Productivity" , International Journal of public Administration, Vol.17 No.1, P.1-31.

Stoner, james A. F(1990). Management, 5th edition, Prentice Hall, New jersey.

Thierauf, Robert J (1987), Effective Management Information Systems , 2nd edition , Mernll Publishing Company , USA.

Turban, E fraim & mclean, Eprahim & wetherbe, james (1999) . Information Technology for Management . soh nwiley & sons . USA.

Wilson keathen(1996). "Use of Computer_ Based Management Information Systems (MIS) in Public

Organization: The Case of the City of Richmond". Dissertation abstract International (A- the Humanities and Social Science), Walden University, Vol. 56, No. 10, April.P.2150.

Yew Ming Chia(1995) . "Decentralization Management Accounting System, Information Characteristics and their Interaction Effects on Management Performance". A Singapore study, Journal of Business and Accounting, Vol.8, No.2, PP.811-829.

ملحق رقم(1)

أداة الدراسة : الاستبانة

أداة الدراسة:الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة مؤته

عمادة الدراسات العليا

قسم الإدارة العامة

الأخ الكريم /الأخت الكريمة..... المحترم

تحية طيبة، وبعد :

الإستبانة التي بين أيديكم وضعت للتعرف على **العلاقة بيـــن نظـم المعلومـات الإدارية وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض فـــي الأردن** ، وقد تم اختياركم لتعبئة هذه الاستبانة ، حيث تأتي هـذه الدراسـة اسـتكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة.

لذا أرجو التكرم من حضرتكم التفضل بتعبئة هذه الاستبانة لما في ذلك من اثـر بالغ في إثراء هذه الدراسة ، علما بان المعلومات الواردة في الإستبانة سوف تسـتخدم لإغراض البحث العلمي فقط وسوف تعامل بسرية مطلقة .

شاكراً لكم حسن تعاونكم

حسام مبارك الذنيبات

الجزء الأول : البيانات الشخصية

يرجى وضع إشارة (x) أمام رمز الإجابة التي تنطبق عليك:

أولا - الجنس: 1- ذكر ( ) 2- أنثى ( )

ثانيا - المستوى الوظيفي : 1- مدير ( ) 2- نائب/ مساعد مدير ( )
3- رئيس قسم ( ) 4- موظف ( )

ثالثا - مدة الخدمة في الوظيفة الحالية:
1- 5 سنوات فاقل ( ) 2- من 6-10 سنوات ( )
3- من 11-15 سنه ( ) 4- من 16-20 سنة ( )
5- من 21 سنة فأكثر ( )

رابعا - المستوى التعليمي : 1- دون الثانوية ( ) 2- ثانوية عامة ( )
3- دبلوم كلية مجتمع ( ) 4- بكالوريوس ( )
5- دراسات عليا ( )

خامسا - العمر :
1- 25 سنة فاقل ( ) 2- من26-35 سنة ( )
3- من 36 -45 سنة ( ) 4- 45 سنة فاكثر ( )

سادسا - الحالة الاجتماعية : 1- أعزب ( ) 2- متزوج ( ) 3- أخرى ....اذكر

الجزء الثاني:

يرجى وضع إشارة(x) داخل مربع الإجابة التي تعتقد أنها اقرب إلى الإجابة الصحيحة من وجهة نظرك.

الرقم	الفقــــــــرة	موافق بشدة 5	موافق 4	محايد 3	غير موافق 2	غير موافق بشدة 1
1	توفر الأجهزة المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية قدرات كافية تناسب احتياجات العمل .					
2	يتم تحديث الأجهزة المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية باستمرار.					
3	تقوم أجهزة الإدخال المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات بغرض الاستفادة من نظام المعلومات الإدارية .					
4	تقوم أجهزة الإخراج المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات لغرض الاستفادة من نظام المعلومات الإدارية .					
5	يتصف نظام المعلومات المستخدم بسهولة تعلمه.					
6	يتميز نظام المعلومات المستخدم بسهولة التفاعل معه.					
7	يتصف نظام المعلومات المستخدم بسهولة استخدامه.					
8	يتميز نظام المعلومات المستخدم بسهولة الوصول إليه.					
9	يتمتع العاملون في نظام المعلومات بمستوى مهاري يتناسب والمهام المطلوبة منهم .					
10	مؤهلات العاملين في نظام المعلومات تتناسب وطبيعة الأعمال الموكولة إليهم .					
11	العاملون في النظام قادرون على التكييف مع المتطلبات الجديدة للعمل .					
12	استجابة العاملين في نظام المعلومات الإدارية عالية في تفهمهم لاحتياجات المستفيدين من النظام .					
13	تلبي برامج نظام المعلومات الإدارية المتاحة في المؤسسة احتياجات العمل.					
14	تتلاءم البرامج المستخدمة في النظام مع احتياجات معالجة المعلومات .					
15	البرمجيات المستخدمة في النظام تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها المؤسسة.					
16	يمكن تعديل البرامج المستخدمة في نظام المعلومات بسهولة وتطويرها.					
17	تمتاز إجراءات تشغيل البرامج المستخدمة في النظام بالسهولة والوضوح.					
18	نظام المعلومات الحالي يوفر خدمات قيمة تبرر تكلفته .					
19	تعتبر تكلفة نظام المعلومات الحالي اقل من العائد الذي يحققه.					

الرقم	الفقـــــرة	موافق بشدة 5	موافق 4	محايد 3	غير موافق 2	غير موافق بشدة 1
20	وجود نظام للمعلومات في مؤسستي قد قلل من تكلفة الحصول على المعلومات.					
21	نظام المعلومات الموجود يوفر المعلومات المتعلقة بجميع البدائل الممكنة.					
22	المعلومات التي يوفرها لي النظام عادة تكون معلومات كاملة.					
23	المعلومات التي يوفرها لي النظام تكون عادة معلومات صحيحة.					
24	المعلومات التي يوفرها لي النظام تتناسب وطبيعة المشكلة .					
25	تصلني المعلومات من دائرة المعلومات في الوقت المناسب.					
26	المعلومات التي يوفرها لي النظام تمتاز بالوضوح.					
27	عمل نظام المعلومات على تسهيل الرقابة على أعمال المؤسسة.					
28	أدى نظام المعلومات إلى تسهيل عملية الإشراف على أعمال المؤسسة.					
29	أدى نظام المعلومات إلى تسهيل عملية السيطرة على أعمال المؤسسة.					
30	ساعد نظام المعلومات على إنجاز الأعمال بشكل افضل من السابق.					
31	أدى نظام المعلومات إلى تسهيل الاتصالات في المؤسسة.					
32	يؤمن نظام المعلومات التقارير التي احتاجها بصورة فعلية لأداء العمل.					
33	يزود نظام المعلومات المؤسسة بمؤشرات عن الأداء الحالي.					
34	يساعد نظام المعلومات في وضع الخطط الاستراتيجية.					
35	أدى نظام المعلومات إلى سرعة اتخاذ القرار.					
36	يساعد نظام المعلومات في توفير الوقت اللازم لدراسة البيانات وتحليلها.					

الجزء الثالث:

أرجو وضع الرقم الذي يمثل تقديرك لأدائك في العمل بجانب كل فقرة في الأســـتبانة وحسب المقياس المرفق .

الأداء المرتفع الأداء المنخفض

5 4 3 2 1

مثال :

إذا كنت تعتقد أن كفاءتك الوظيفية في الفقرة الأولى هي (4) فاكتب الرقـــم (4) إزاء الفقرة وهكذا مع بقية الفقرات .

1 - الكفاءة الوظيفية.................................... ( )

2- القدرة على جدولة وتنظيم أعباء العمل .... ( )

3- المهارات في تخطيط وتنفيذ العمل .... ( )

4- العمل اليومي المنجز .... ( )

5- المواظبة على الدوام .... ( )

6- التقيد بأوقات الآكل والاستراحة .... ( )

7- كمية العمل المنجز .... ( )

8- إنجاز العمل في الوقت المحدد .... ( )

9- القدرة على التكيف في الحالات الطارئة .... ( )

10- نوعية العمل المنجز (عدم وجود أخطاء) .... ( )

11- الاعتماد على النفس في العمل .... ( )

12- الرغبة في إنجاز الواجبات الوظيفية .... ( )

13- التقيد في قواعد وإجراءات العمل .... ( )

14- الجهد المبذول في العمل .... ( )

15- إحداث انطباع جيد لدى الزبائن .... ( )

16- تحمل المسؤولية عن السلوك الشخصي .... ( )

17- المظهر الشخصي .... ( )

18- مهارات التواصل مع الأخريين (التعامل)................ ( )

19- الفعالية بشكل عام .... ( )

20- كيف تقييم أدائك في العمل مقارنة بزملائك في نفس العمل..... ( )

شكراً لتعاونكم